

BUDAYA PERUSAHAAN
(Studi Deskriptif tentang Wujud dan Penerapan Budaya
Perusahaan dalam pelayanan terhadap pasien
di Askes Center Irna Rawat Jalan
RSUD Dr. Soetomo Surabaya)

ANANDITO WIDIGDYO UTOMO
Drs. Moh Adib MA.
KKB KK2 Fis. Ant. 12/11 Uto b

ABSTRAK

Asuransi kesehatan merupakan suatu alat sosial untuk menggalang solidaritas masyarakat dalam bidang pelayanan kesehatan. Bentuk solidaritas sosial dalam asuransi kesehatan berkembang mengikuti jejak pelayanan rumah sakit. Pelayanan rumah sakit pada awalnya murni sebagai ekspresi kegotong-royongan dengan memberikan pelayanan atau perawatan tanpa tuntutan imbalan atau sedekah. Akan tetapi karena tuntutan pendanaan yang butuh modal banyak maka pelayanan rumah sakit berkembang menjadi komoditas. Wujud dan penerapan budaya perusahaan Askes Center diaplikasikan untuk mengatasi kesan kerumitan prosedur serta administrasi yang melekat pada PT Askes (Persero) di masa lalu karena memerlukan upaya yang lebih besar dalam hal kendali mutu dan biaya. Tujuan utama Askes Center dibangun untuk lebih memudahkan pelanggan Askes, baik peserta maupun *provider* dalam mendapatkan pelayanan. Askes Center yang menjadi pusat dari Askes, baik pusat informasi, pusat pelayanan, pengendalian, serta hubungan kemitraan yang ditunjang dengan petugas yang ramah, tanggap, dan informatif. Sebuah hambatan utama bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan adalah keterbatasan finansial dan kemampuan masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana wujud dan penerapan budaya perusahaan Perusahaan Askes Center RSUD Dr Soetomo Surabaya, untuk mengetahui penerapan budaya perusahaan pada karyawan terutama dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Penerapan budaya perusahaan Askes Center sesuai visi dan misi perusahaan dengan menerapkan keempat elemen budaya perusahaan (yaitu *Integrity, service Excellent, team work, continous learning*) maka akan menjadi "insan Askes" yang sejati. Penerapan budaya perusahaan bertujuan untuk mengatasi keluhan peserta Askes, bisa mengurangi angka keluhan peserta Askes dan untuk meningkatkan kepuasan peserta atau pasien Askes atas pelayanan di Askes Center. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam mendapatkan informasi tentang wujud dan

penerapan budaya perusahaan askes center Irna Rawat Jalan RSUD Dr Soetomo Surabaya dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian diketahui adanya Askes Center, pemberian layanan administrasi serta informasi terpadu satu atap antara Askes Center dengan rumah sakit dalam melayani pasien peserta Askes dapat terjalin harmonis. Askes Center juga selalu berupaya mengoptimalkan potensi yang ada yaitu pada kualitas pelayanan dengan memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat atau pasien.

Kata Kunci : Asuransi Kesehatan, Askes Center, penerapan budaya perusahaan