

**MANAJEMEN LAYANAN LEMBAGA MEDIS TERHADAP
ANAK-ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS DI KLINIK
PUSAT PENGEMBANGAN POTENSI ANAK
SURYA KANTI BANDUNG TAHUN 2004**

TESIS

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat Memperoleh Gelar Magister Pendidikan
Program Studi Administrasi Pendidikan*



Oleh:
SETYA DAMAYANTI
Nim.: 019667

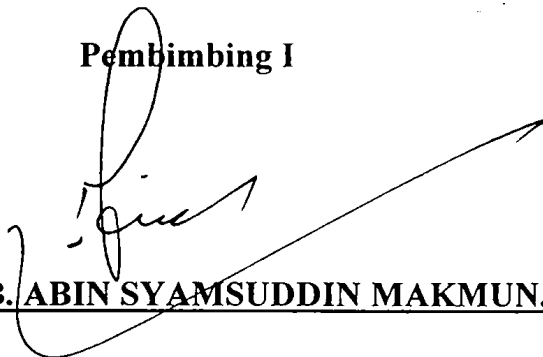


**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2005**



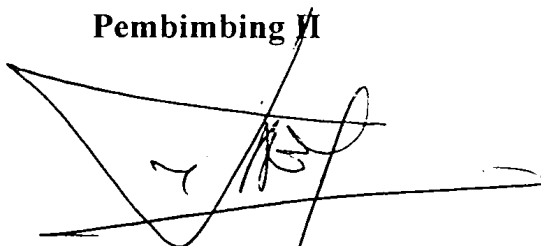
DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING:

Pembimbing I



PROF. DR. H. TB. ABIN SYAMSUDDIN MAKMUN, M. A.

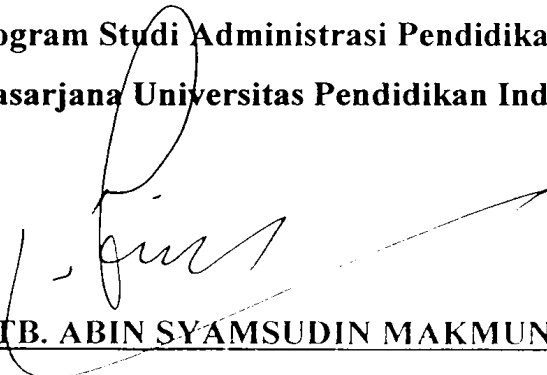
Pembimbing II



H. UDIN SYAEFUDDIN SAUD, Ph. D.

Mengetahui:

**Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia**



PROF. DR. H. TB. ABIN SYAMSUDIN MAKMUN, M. A.



Halaman Persembahan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Barang siapa yang hari ini lebih baik
dari kemarin, dialah orang yang beruntung.
Dan barang siapa yang hari ini seperti kemarin,
maka dialah orang yang merugi.
Dan barang siapa yang hari ini lebih buruk
dari kemarin, maka dialah orang yang celaka. (Al-Hadis)*

*Tiada kata dan bait yang paling istimewa
selain ucapan terimakasih yang mendalam
kepada Ayahanda dan Mamanda tercinta.
Kupersembahkan do'a, semoga Allah membalas segala
bentuk ketulusan mereka, dengan pahala yang berlipat
ganda, Amiin ...!*

*Dan, berbaktilah kepada keduanya (Ibu Bapakmu),
dengan perasaan kasih sayang yang mendalam,
Serta ucapkanlah, "Wahai Tuhanku, sayangilah
keduanya, sebagaimana mereka telah menyayangiku di
waktu kecil".
(Al-Israa,24).*

*Kupersembahkan karyaku ini buat Alifi Diptya
Nidikara, Betari Neysha Arethusia dan Keluarga
atas do'a, dorongan dan segala bentuk
ketulusannya.*

*Buat Mama yang tidak pernah berhenti
memberikan doa dan support serta Alm Ayah dan
Adik yang senantiasa memberikan motivasi
sepanjang hidupnya.*

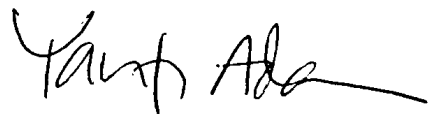


PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Manajemen Layanan Lembaga Medis terhadap Anak-anak Berkebutuhan Khusus di Klinik Pusat Pengembangan Potensi Anak Surya Kanti Bandung Tahun 2004” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 13 Januari 2005

Yang membuat pernyataan



SETYA DAMAYANTI

Nim.: 019667



ABSTRAK

Manajemen Layanan Lembaga Medis terhadap Anak-anak Berkebutuhan Khusus di Klinik Pusat Pengembangan Potensi Anak Surya Kanti Bandung Tahun 2004

Menurut literatur, jumlah penyandang anak-anak berkebutuhan khusus diperkirakan sekitar 2,5% dari populasi suatu masyarakat. Masalah anak berkebutuhan khusus ini menuntut penanganan secara multi disipliner. Pelaksanaan dan pengembangan pelayanan multi disiplin terhadap anak berkebutuhan khusus membutuhkan perhatian yang serius dari pihak manajemen dan orang-orang yang terkait, karenanya penulis tertarik untuk melihat secara mendalam efektivitas dan efisiensi manajemen layanan anak-anak berkebutuhan khusus.

Rumusan masalah penelitiannya: (1) Bagaimana proses perencanaan kegiatan yang dilakukan di PUSPPA Surya Kanti tahun 2004? (2) Bagaimana implementasi dari rencana kegiatan yang telah dilakukan pada tahun 2004? (3) Bagaimana mekanisme evaluasi dan pengendalian kegiatan yang dilakukan di PUSPPA Surya Kanti tahun 2004? Tujuan umum penelitian adalah mendapatkan gambaran secara komprehensif mengenai manajemen layanan terhadap anak-anak berkebutuhan khusus. Sedangkan fokus penelitiannya pada masalah efektivitas dan efisiensi manajemen organisasi dalam melakukan pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitiannya adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan studi dokumen. Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah Klinik PUSPPA Surya Kanti Bandung. Sumber datanya adalah direktur klinik, para manajer klinik, staf klinik dan orang tua pasien.

Hasil penelitian menunjukkan perencanaan yang dilakukan di Klinik Surya Kanti dapat diklasifikasikan dalam beberapa kegiatan: (1) Penetapan visi dan misi klinik dilakukan dengan mengadopsi visi dan misi Yayasan Surya Kanti. (2) Klinik belum melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal. (3) Pembuatan rencana kegiatan diorientasikan pada kebutuhan pasien. (4) Masalah dapat diklasifikasikan dalam tiga hal, yaitu: belum terwujudnya teamwork untuk perencanaan secara komprehensif, kurang antisipasi secara optimal dalam penanganan pasien dan kurangnya partisipasi personil klinik dalam perencanaan. Implementasi rencana diidentifikasi dalam beberapa kegiatan, yaitu: (1) Kepemimpinan direktur klinik diorientasikan pada perubahan organisasi menuju klinik profesional. (2) Komunikasi dilakukan secara formal seminggu sekali atau ketika menemui masalah. (3) Insentif dirasakan kurang memuaskan personil. (4) Supervisi dilakukan pada hal-hal yang bersifat manajerial. (5) Masalah-masalah dalam implementasi rencana meliputi masalah teknis, persepsi yang berbeda dalam menafsirkan suatu hal atau keadaan dan kurangnya sumber daya klinik, baik material maupun non material. Proses evaluasi dilakukan melalui dokumen administratif dan pengamatan keseharian pimpinan. Pengendalian yang dilakukan pimpinan klinik dilakukan melalui memo atau surat resmi dan rapat langsung dengan para koordinator bidang. Pimpinan klinik dibantu oleh seorang VSO.

Rekomendasinya adalah: (1) Organisasi mutlak melakukan analisis posisi, melalui analisis internal dan eksternal. (2) Klinik akan lebih cepat melakukan perubahan yang diharapkan manakala menyusun rencana strategis jangka pendek, menengah dan panjang. (3) Keberhasilan untuk merencanakan dan melaksanakan perubahan tidak terlepas dari peran serta anggota organisasi. (4) Dalam mengelola perubahan, kepemimpinan menjadi faktor determinan dalam pembentukan budaya organisasi. (5) Orientasi mutu layanan terhadap pelanggan merupakan hal yang paling rasional untuk memenangkan kompetisi, karenanya hal tersebut menjadi penting sebagai arah dalam manajemen layanan klinik.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan taufik dan hidayah-Nya serta kekuatan lahir dan batin kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Manajemen Layanan Lembaga Medis terhadap Anak-anak Berkebutuhan Khusus di Klinik Pusat Pengembangan Potensi Anak Surya Kanti Bandung Tahun 2004”.

Tesis ini didasarkan atas permasalahan bahwa menurut literatur, jumlah penyandang anak-anak berkebutuhan khusus diperkirakan sekitar 2,5% dari populasi suatu masyarakat. Hasil penelitian di 13 PUSKESMAS wilayah Soreang Kabupaten Bandung tahun 2003, dari populasi 1.327 anak, sampel 518 anak menunjukkan tidak bermasalah 362 anak, bermasalah 156 anak. Masalah anak berkebutuhan khusus ini menuntut penanganan secara multi disipliner. Berdasarkan dengan pelaksanaan dan pengembangan pelayanan multi disiplin terhadap anak berkebutuhan khusus membutuhkan perhatian yang serius dari pihak manajemen dan orang-orang yang terkait, karenanya penulis tertarik untuk melihat secara mendalam efektivitas dan efisiensi manajemen layanan anak-anak berkebutuhan khusus.

Penulisan tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, guna memperoleh gelar Magister Pendidikan (S2) pada Program Administrasi Pendidikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyelesaian studi dan penulisan tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Tb. Abin Syamsuddin Makmun, M.A. selaku pembimbing I, di tengah-tengah kesibukannya beliau selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan terhadap penulis. Teguran dan sapaan beliau sangat memacu penulis untuk dapat secepatnya menyelesaikan studi ini. Kebijakan dan kesabaran beliau membuat penulis merasa sejuk sehingga membuahkan pemikiran-pemikiran jernih bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Masukan dan arahan beliau begitu berharga bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini
2. Bapak H. Udin Syaefuddin Saud, Ph.D. selaku pembimbing II, ditengah-tengah kesibukannya beliau selalu menyempatkan untuk memberikan bimbingan terhadap penulis. Masukan dan arahan beliau begitu berharga bagi penulis untuk membuahkan pemikiran sehingga tesis ini dapat segera diselesaikan. Teguran dan sapaan beliau sangat memacu penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini. Kebijakan dan kearifan beliau sangat membantu penulis sehingga dapat segera menyelesaikan studi ini.
3. Bapak Prof Dr. H. Tb. Abin Syamsuddin Makmun, M.A. dan Bapak H. Udin Syaefuddin Saud, Ph.D. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Administrasi Pendidikan yang telah memfasilitasi dan memberikan kemudahan kepada penulis selama menempuh perkuliahan dalam program

- studi ini. Kebijakan dan kesabaran beliau membuat penulis selalu bersemangat dan termotivasi untuk segera menyelesaikan studi.
4. Bapak Prof. Dr. Asmawi Zainul, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini.
 5. Bapak Prof. Dr. H. Djam'an Satori, M.A. selaku pejabat Asisten Direktur I, Bapak Dr. Ahmad Munandar, M.Pd. selaku Asisten Direktur II, dan Ibu Prof. Dr. Nuryani Rustaman selaku Asisten Direktur III, yang membantu dan memberikan fasilitas selama penulis menempuh perkuliahan pada Program Studi ini.
 6. Bapak dan Ibu dosen pada Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran kepada penulis selama menempuh perkuliahan pada Program Studi ini.
 7. Ibu Dr. Hj. Euis Karwati, M.Pd. selaku penguji tesis yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi serta penyejuk hati kepada penulis dalam upaya menyelesaikan penulisan tesis ini.
 8. Seluruh karyawan dan Staf di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan bantuan selama penulis mengikuti studi di Universitas Pendidikan Indonesia.
 9. Ibu Prof. Dr. dr. Anna Alisyahbana, Sp. AK. selaku direktur klinik, Ibu Sinta W. Resti selaku manajer SDM, staf dan orang tua pasien yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada program studi ini dan sekaligus memberikan izin serta membantu penulis selama mengadakan penelitian.

10. Anak-anak penulis tercinta, yang dengan ikhlas diambil sebagian kebahagiaannya selama penulis menempuh studi ini.
11. Mamaku tercinta beserta seluruh keluarga yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang dengan ikhlas selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis selama menempuh studi ini.
12. Bapak/Ibu dan seluruh rekan-rekan kerja dan kuliah yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah bersama-sama dan memberikan kenangan manis kepada penulis selama menempuh perkuliahan.

Akhirnya kepada Allah Swt. Segalanya dikembalikan, semoga rahmad dan hidayah-Nya senantiasa dilimpahkan kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan studi ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna sebagaimana yang diharapkan, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi penyempurnaan tesis ini. Mudah-mudahan tesis ini berguna bagi kita semua, terutama para pengelola dan pelaksana layanan lembaga medis terhadap anak-anak berkebutuhan khusus di klinik pusat pengembangan potensi anak Surya Kanti Bandung. Amiiin.

Bandung, 13 Januari 2005

Penulis

SETYA DAMAYANTI



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Pembatasan Masalah	7
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Sistematika Penelitian	9
 BAB II. LANDASAN TEORITIS	
A. Konsep Manajemen	12
B. Fungsi-fungsi Manajemen	15
C. Manajemen Lembaga Medis	26
D. Pendekatan Manajemen di Lembaga Medis	27
E. Ukuran Keberhasilan Manajemen	32
F. Model Untuk Mengukur Keberhasilan Manajemen Pelayanan Pada Lembaga Medis.....	33
G. Beberapa Kajian Terdahulu	38
H. Profil Surya Kanti	42

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian dan Teknik Penelitian	48
B. Lokasi dan Partisipan Penelitian	54
C. Akses ke Lokasai Penelitian	55
D. Penyusunan Pedoman Observasi dan Wawancara	55
E. Prosedur Validitas Dan Reliabilitas Data	56
F. Langkah-langkah Penelitian	58
G. Tahap Analisis Data.....	65
H. Tahap Penulisan Laporan	67

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	71
1. Proses Perencanaan di PUSPPA Surya Kanti.....	71
2. Implementasi Kegiatan Tahun 2004 di PUSPPA Surya Kanti	78
3. Evaluasi dan Pengendalian Kegiatan Tahun 2004 di PUSPPA Surya Kanti	85
B. Pembahasan Hasil Penelitian	91
1. Proses Perencanaan di PUSPPA Surya Kanti	94
2. Implementasi Kegiatan Tahun 2004 di PUSPPA Surya Kanti	101
3. Evaluasi dan Pengendalian Kegiatan Tahun 2004 di PUSPPA Surya Kanti	106

BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan Hasil Penelitian	112
B. Implikasi	114
C. Rekomendasi	117

DAFTAR PUSTAKA	121
----------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN	126
-------------------------	-----



DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1	Proses Perencanaan Sistem	9
2	Perencanaan Mendahului Fungsi-fungsi Manajerial lainnya	17
3	Model Demensi Waktu dan Efektivitas	18
4	Evaluasi dalam Suatu Sistem	22
5	Permeable system Boundary	34
6	Lingkungan Organisasi yang Mempengaruhi Budaya Organisasi	100



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Kisi-Kisi Penelitian	126
2.	Pedoman Observasi	129
3.	Pedoman Wawancara	131
4.	Catatan hasil Observasi	137
5.	Catatan Hasil Wawancara	153
6.	Profil Yayasan Surya Kanti Pusat Pengembangan Anak	169
7.	Rencana Pengembangan PUSPA Surya Kanti (2004- 2010).....	175
8.	Bagan Organisasi Yayasan Surya Kanti	187
9.	Organogram Yayasan Surya Kanti	188
10.	Rekapitulasi Pembatalan Pasien Bulan September 2004	194
11.	Photo-photo proses penelitian	195

