

## Kepuasan pasien JPKM citra sehat terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Karya Medika Bekasi

Fairus Aziz, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76909&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat saat ini menjadi primadona program kerja Departemen Kesehatan, direncanakan pada akhir tahun 1998 JPKM telah dapat menyebar dan dapat diikuti oleh seluruh rakyat Indonesia. PT. Bhaskara Citra Sehat adalah suatu Badan Penyelenggara JPKM yang baru mulai beroperasi, dan harus terus memperbaiki kinerjanya agar dapat bersaing dengan Bapel JPKM yang lain. Salah satu kinerja yang harus ditingkatkan adalah kemampuan Pelaksana Pelayan Kesehatan (provider) dalam hal ini pelayanan di Rumah Sakit Karya Medika Bekasi.

Penelitian yang dilakukan untuk menilai kepuasan peserta pada proses rawat Inap, dan hubungannya dengan karakteristik peserta. Banyak sampel sebesar 100 orang, mereka adalah karyawan, dengan menjawab kuesioner yang isinya pertanyaan - pertanyaan tentang kepuasan mereka di pelayanan bagian penerimaan, pelayanan dokter, pelayanan perawat, kepuasan terhadap sarana dan fasilitas rumah sakit, serta pelayanan bagian gizi.

Dan hasil penelitian didapatkan bahwa pada bagian - bagian pelayanan tersebut peserta lebih banyak menyatakan puas. Akan tetapi terhadap proses keseluruhan rawat inap peserta lebih banyak tidak puas. Pelayanan dokter paling banyak mempunyai hubungan bermakna dengan karakteristik responden. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk perbaikan - perbaikan, baik dari rumah sakit maupun dari penyelenggara, sehingga didapatkan hasil yang optimal dalam penyelenggaraan JPKM.

*Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (HMO) is the primadona of the Indonesian Health Department program recently, It was planned that by the end of 1998, JPKM will be spread and a hended to all over Indonesia population. PT. Bhaskara Citra Sehat is one of JPKM Organizer, which is new in the business, has to improve its performance in order to compete with other organizer. Improving the provider services performance is one of the improvement programs. In this case karya medika hospital service.*

*This observation purpose is to evaluate customer satisfactory on inpatient process and the relation to the customer characteristic. Sample of a hundred of people, all of them are employee, answering question on the questionnaire about their satisfaction on the service of the Admission section, doctor, nursery, satisfactory on the hospital fadities, and also the nutrient service.*

*On the result, It shown that on those department most of the customer was satisfied but to the over all inpatient process, most of them was not satisfied. The doctor's service was the most meaning relationship with the customer characteristic. These observation results, hopefully can be use to improved hospital services as well as the JPKM organizer services to optimizing program.*