

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta program jaminan pemeliharaan kesehatan PT. Jamsostek di rumah sakit provider, Jakarta 1998

Sumaryati Setyaningrum, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77387&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam penyelenggaraan program jaminan pemeliharaan kesehatan, PT. Jamsostek sering mendapat keluhan tentang berbagai pelayanan baik di PT. Jamsostek maupun di rumah sakit provider. Adanya keluhan dari peserta menandakan adanya harapan/keinginan yang belum terpenuhi terhadap pelayanan di rumah sakit provider. PT. Jamsostek sebagai badan penyelenggara berusaha agar kelangsungan program tetap terjaga, dengan cara pengendalian biaya serta peningkatan mutu pelayanan. Untuk itu tingkat kepuasan perlu dipantau serta ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta program jaminan pemeliharaan kesehatan terhadap komponen pelayanan rawat inap di rumah sakit provider. Penelitian ini adalah penelitian survey dengan menghimpun data penilaian pasien terhadap empat aspek pelayanan rumah sakit. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji coba terlebih dahulu. Penelitian dilakukan pada pasien yang mengalami rawat inap selama bulan Juli 1998 di sepuluh rumah sakit di Jakarta.

Analisa univariat dan bivariat dilakukan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan responden dan faktor yang berhubungan dengan kepuasan tersebut. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa 81,5% peserta program jaminan pemeliharaan kesehatan rumah sakit menyatakan puas terhadap keempat aspek pelayanan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter merupakan yang terendah (67,5%) dibandingkan kepuasan terhadap pelayanan administrasi (79,6%), pelayanan perawat (81,5%) dan fasilitas penunjang rumah sakit (82,2 %), hubungan karakteristik pasien dan rumah sakit dengan kepuasan pasien secara statistik tidak bermakna.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa peserta program jaminan pemeliharaan kesehatan telah merasa puas terhadap pelayanan di rumah sakit provider, namun tetap ada beberapa pasien yang masih belum puas. Disarankan PT. Jamsostek perlu meningkatkan pembinaan dalam kerjasama dengan rumah sakit provider. Bagi rumah sakit diharapkan meningkatkan pelayanan bagi peserta program asuransi kesehatan yang telah mempunyai kepastian dalam pembiayaan.

.....During its five years PT. Jamsostek often received members complaints regarding dissatisfaction with health care received. Complaints from members signify that there are unmet needs among admitted patients in PT. Jamsostek hospital network. PT. Jamsostek has tried to retain its program sustainability by controlling cost and improving quality of services. For that reason, patient satisfaction must be monitored and handled. This study aims to identify the extent of patient satisfaction of PT. Jamsostek members in hospital services. This study is a survey to find out patient perception of four aspects of hospital in patient services. Data were collected using a questionnaire pretested. The study was conducted among Jamsostek patient discharged during the month of July 1998 in ten hospital providers in Jakarta.

Univariate and bivariate analyses were performed to obtain the level of patient satisfaction and factors related to overall satisfaction. The results show that 81,5% patient satisfied with overall services.

Satisfaction with doctors visit was the lowest (67,5 %) compared with administration services (79,6 (Yo),

nursing services (81,5 %) and facilities (82,2 %), no significant statistical relationship was observed among patient and hospital characteristics.

It is concluded from this study that Jamsostek members are satisfied enough, however, there are still many Jamsostek members that are not yet satisfied. Further more, it is recommended that PT. Jamsostek need to improve development through cooperation with hospital provider. Hospital provider is expected to improve services to health insurance members.