

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta sukarela jpk pt askes terhadap pelayanan klinik ppk pt. askes kpc bekasi tahun 2000

Bulan Rachmadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97107&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Untuk dapat menjalankan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pemeliharaan kesehatan bagi peserta, PT ASKES harus mengusahakan adanya suatu jaringan Pemberi Pelayanan Kesehatan yang sanggup melaksanakan upaya pemeliharaan kesehatan dalam jenis, jumlah dan mutu layanan yang sesuai dengan kebutuhan peserta serta ketentuan yang berlaku. Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan atau sesuai dengan kebutuhan/ harapan pelanggarnya.

PT ASKES Kantor Pembantu Cabang Bekasi adalah salah satu cabang pembantu PT ASKES di Bekasi, yang mempunyai 5263 anggota peserta sukarela Jaminan Pemeliharaan Kesehatan dengan 13 klinik Pemberi Pelayanan Kesehatan rawat jalan dan 5 Rumah Sakit. Sampai saat ini belum diperoleh informasi bagaimana tingkat kepuasan peserta terhadap klinik Pemberi Pelayanan Kesehatan yang ada di Bekasi dan faktor-faktor yang berhubungan. Untuk mengetahui ini telah dilakukan penelitian menggunakan desain penelitian Cross Sectional, dengan responden 121 peserta sukarela Jaminan Pemeliharaan Kesehatan PT ASKES di 9 klinik- PT ASKES KPC Bekasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan peserta sukarela Jaminan Pemeliharaan Kesehatan PT ASKES terhadap pelayanan klinik Pemberi Pelayanan Kesehatan PT ASKES ~ KPC Bekasi, diperoleh 58,70 % menyatakan tidak puas dan 41,30 % yang puas. Berdasarkan hasil uji chi-square, kepuasan berhubungan dengan tempat pelayanan, dimana kondisi tempat pelayanan sebagian besar mempunyai kategori tidak baik. Kepuasan peserta juga berhubungan dengan karakteristik petugas penerima pasien dan dokter yang melayani antara lain dengan usia petugas, jenis kelamin petugas dan dokter, masa kerja petugas dan dokter, sedangkan umur dokter dan status perkawinan petugas dan dokter tidak berhubungan. Perbedaan yang terjadi antara petugas dan dokter adalah pada jenis kelamin dimana kepuasan dapat diberikan dokter laki-laki sedangkan pada petugas penerima pasien adalah wanita.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengalaman peserta dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di klinik PT ASKES KPC Bekasi, belum sesuai dengan harapannya, sehingga peserta banyak merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan faktor-faktor pada input yang meliputi sarana dan tenaga dari pelayanan tersebut.

Penelitian ini menyarankan PT ASKES dapat menetapkan suatu standar dalam menentukan klinik Pemberi Pelayanan Kesehatan dan untuk Pemberi Pelayanan Kesehatan disarankan peralatan dan tenaga mengacu pada standar -pelayanan Praktek Dokter Berkelompok Spesialis yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan.

<hr>

To further pursue PT ASKBS responsibility on maintaining health serves to its customers, a network of PPK needs to exist. Such network shall service; type, quantity and quality in accordance to the customer need and current regulation.

PT ASKES of Bekasi has 5263 customers,-covering I3 PPK clinics, 5 hospitals; and at the present time no d2nn\_QrLc\_ustomensar.isfacton-isavalable.

The following study is intended to obtain such quality services using cross-sctional method. Respondents of 121 customers are taken as the basic research.

The study shows that 58.7% customers are not satisfied with PT ASKES services and only 41.3% are satisfied. The study also shows that characteristic of medical doctor and admission such as, gender, age admission and working experience except age of medical doctor and marital status are related to customer satisfaction. The difference on quality is indicated through sen/ice satisfaction male medical doctor and female admission.

Chi~square test indicated that the quality of facility, admission, and medical doctor services is-poor. The study concludes that customers are basically un-satisfied, particularly when it comes to facility and services (doctors and others). It is suggested that a well-known standard is to be used, particularly Ministry of Health for Specialist Medical Doctor Standard.