

## Kepuasan pasien pengguna kartu jakarta sehat di unit rawat jalan rumah sakit

Hutabarat, Caroline M.P., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20450245&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Peluncuran Kartu Jakarta Sehat (KJS) pada bulan November 2012 mengakibatkan jumlah kunjungan pasien yang melonjak drastis di fasilitas kesehatan, khususnya rumah sakit, baik itu rumah sakit pemerintah pusat, rumah sakit pemerintah daerah maupun rumah sakit swasta yang berkomitmen dengan Pemerintah Daerah Jakarta. KJS memberikan kemudahan akses layanan kesehatan agar pasien dapat berobat secara gratis. Namun persoalan yang muncul kemudian adalah pasien harus mengantre lama di loket pendaftaran, ruang pemeriksaan, maupun ruang pengambilan obat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor sosial budaya, pribadi, dan psikologis dengan kepuasan pasien pengguna KJS pada 110 responden di Unit Rawat Jalan RSUD UKI, dan telah dilaksanakan pada bulan Maret 2013. Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan potong lintang.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien KJS sebesar 40,9%. Akses ke rumah sakit, motivasi, informasi baik dan informasi tidak baik berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien KJS, tetapi motivasi adalah hal yang paling dominan berhubungan. Selain itu, kepuasan pasien KJS juga berhubungan bermakna dengan pemanfaatan kembali layanan dan minat merekomendasikan layanan pada orang lain.

Jakarta Health Card (JHC) was launched on November 2012, followed by sudden increase number of patient in any hospital accordingly. Jakarta Health Card ease the patient to afford health care without payment.

We conducted study on the relation among socio-culture, demographic characteristics, and psychology factors toward patient satisfaction in using JHC. The study subjects were 110 outpatient of UKI Hospital, with study design descriptive quantitative with cross sectional approach.

The result showed 40,9% of the patients were satisfied with the hospital service. Factors such as hospital access, motivation, good information and bad information were Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patient Satisfaction of Jakarta Health Card Users in Hospital Outpatient Caroline MP Hutabarat\* Agustin Kusumayati\*\* Gilbert WS Simanjuntak\*\*\* associated with patient satisfaction significantly, and motivation was the dominant factor. Besides, patient satisfaction also has significant correlation with revisiting/reusing and recommendation of the hospital to other patients.