

## ABSTRAK

**Tanjung Rissanovi**, Sekolah Tinggi Manajemen PPM 2011, Program Peningkatan Kepuasan Pelayanan Pelanggan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) PT.Jamsostek (Persero).

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh penulis yaitu penelitian dengan judul “mengukur kepuasan pelayanan pelanggan program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) PT.Jamsostek (Persero)” (2011), penulis menemukan hal-hal yang kiranya menjadikan nilai kepuasan petugas dan peserta JPK dibawah standar yang ditentukan oleh perusahaan. Perusahaan menetapkan standar nilai untuk kepuasan pelayanan yakni sebesar 80%. Maka dari itu penulis membuat Program Peningkatan Kepuasan Pelayanan Pelanggan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Terhadap Petugas JPK dan Peserta JPK PT.Jamsostek (Persero) berdasarkan masalah yang ada dilihat dari penelitian sebelumnya. Setelah dibuatnya program peningkatan kepuasan pelayanan, penulis menyimpulkan hal-hal yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan pelayanan program JPK guna meningkatkan pendapatan melalui peningkatan kepuasan pelayanan dan perluasan peserta adalah sebagai berikut :

1. Program kerja yang ditujukan untuk petugas JPK PT.Jamsostek (Persero) :

- a. Memberikan training atau pendidikan dibidang pelayanan kepada petugas JPK.
- b. Melakukan peningkatan manfaat teknologi untuk mempermudah pelayanan program JPK.
- c. Melakukan monitoring dalam hal penambahan jejaring untuk PPK lanjutan (Rumah Sakit).
- d. Mengadakan evaluasi penilaian kinerja kepada Rumah Sakit.

2. Program kerja yang ditujukan untuk program JPK :

- a. Memperbaiki dan menambah pengadaan media sosialisasi seperti buku pedoman dan signboard Jamsostek.
- b. Melakukan usaha-usaha untuk memperluas kemitraan seperti melakukan gathering kepada klien JPK dan melakukan kerja sama dengan beberapa perusahaan atau badan negara.
- c. Melakukan peningkatan manfaat teknologi untuk mempermudah pelayanan program JPK.
- d. Melakukan sosialisasi kepada peserta JPK tentang program, hak dan kewajiban para peserta JPK.
- e. Mengadakan pertemuan dengan pihak Rumah Sakit untuk mendiskusikan hal-hal yang sekiranya perlu dilakukan demi peningkatan pelayanan.
- f. Melakukan evaluasi pelayanan kepada Rumah Sakit.