

## INTISARI

JPKM (Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat) adalah suatu cara pembiayaan kesehatan untuk pemeliharaan dan pelayanan kesehatan yang paripurna, holistik (jasmani, rohani dan sosial) dan berlanjut. Sistem pembiayaannya bersifat gotong-royong, dimana mereka yang sehat akan membantu yang sakit. Banyak faktor yang diperkirakan berperan sebagai penyebab mengapa program JPKM belum berkembang di tanah air. (Azwar, 1998)

Dengan menggunakan metode *cross sectional*, diteliti ada tidaknya pengaruh variabel independent (frekuensi penyuluhan, sikap petugas, dukungan keluarga, jarak lokasi, kemudahan transportasi, pengetahuan masyarakat) terhadap variabel dependent (tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan JPKM).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan JPKM dipengaruhi oleh faktor internal (pengetahuan masyarakat) dan faktor eksternal ( frekuensi penyuluhan, dukungan keluarga, sikap petugas, jarak lokasi, kemudahan transportasi). Faktor yang secara bermakna berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan JPKM adalah dukungan keluarga, sikap petugas dan jarak lokasi , karena diperoleh angka signifikansi  $<0,005$  yaitu 0,000; 0,014 dan 0,020. Sedangkan frekuensi penyuluhan, tingkat pengetahuan masyarakat dan kemudahan transportasi tidak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan JPKM, karena diperoleh angka signifikansi  $>0,005$  yaitu 0,345; 0,497 dan 0,745.

Kata kunci: JPKM, kepuasan

## ABSTRACT

JPKM (Society Health and Care Guarantee) is a health care payment method for a holistic (physical, spiritual and social), continuing total health care and service. The payment system is based on mutual cooperation in where the healthy support the sick. It is assumed that the causes why the dissemination of JPKM is not very successful in Indonesia is due to many factors (Azwar,1998)

The research employed Cross Sectional Method to identify the influence of independent variables (the frequency of information sessions, the personnel` attitude, the familial support, the location and accessibility, the transportation availability and the society` prior knowledge) to the dependent variables (the society` levels of satisfaction to the service of JPKM)

Based on the research, it is found that the level of customers` satisfaction to the service of JPKM is influenced by internal (society knowledge) as well as external factors (the frequency of information session, the family support, the location and accessibility, the transportation availability). The familial support, the personnel` attitude and the location and accessibility are three factors that most significantly influence the customers` satisfaction, shown in significance number of  $< 0,05$ , or in consecutive number of 0,000; 0,014; and 0.020. Meanwhile, the frequency information sessions, the level of society` prior knowledge, and the transportation availability do not seem to give significant influence to the customers` level of satisfaction on the service offered by JPKM. The statistic shown significance number of  $>0,05$  or in consecutive number of 0,345; 0,497; and 0,745.

Keywords: JPKM, satisfaction