

INTISARI

Program Jaring Pengaman Sosial Bidang Kesehatan (JPS-BK) merupakan program pemerintah yang bersifat untuk mempertahankan atau meningkatkan status kesehatan anggota keluarga miskin (GAKIN). Pelaksana program adalah sarana kesehatan pemerintah, termasuk Puskesmas. Tiap individu dapat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda walaupun sama-sama memanfaatkan pelayanan kesehatan yang sama pada tempat yang sama maka dari itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JPS-BK terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas. Hal ini penting untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pelayanan terhadap pasien JPS-BK dengan pelayanan terhadap pasien yang membayar.

Metode. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode cross sectional dengan sample sebanyak 30 orang dengan menggunakan kuisioner sebagai sarana untuk mengumpulkan data. Tingkat kepuasan menggunakan skala 12345 (sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas) kemudian dilakukan pembobotan. Data yang diperoleh dihitung dengan menggunakan indeks.

Hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan dalam, kategori puas (indeks 2,50). Demikian juga terhadap aspek teknis pelayanan (indeks 2,59), lingkungan fisik (indeks 2,52), dan pelayanan administrasi (2,58). Juga dapat diketahui bahwa umur dan pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh.

Kesimpulan. Peserta JPS-BK merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas karena sudah diupayakan pelayanan terhadap mereka tidak dibedakan dengan pelayanan terhadap pasien yang membayar.

ABSTRACT

Social safety network in the field of health (JPS-BK) program is that of government whose aim is to maintain and increase the health level of poor family members. The program executors were government health agents, including Public Health Center. Each individual is able to have the different satisfaction level even though he/she has the same chance to get the equal health service in the same place. Therefore, the objective of this research was to find the satisfaction level of JPS-BK patient with the health service quality provided by Public Health Center. This was very important to observe if there was different service for JPS-BK patient from service received by those who paid.

The method of this research was descriptive by using cross-sectional method with sample of 30 respondents using questionnaire as tool to collect the data. The level of satisfaction used scale 12345 (very satisfied, satisfied, satisfied enough, poorly satisfied, and dissatisfied) from which the weighing was done. Data collected were calculated by using index.

The result of research indicated that the patient's satisfaction level on the health service entirely in the satisfied category (index 2,50). Similarly to the service technical aspect (index 2,59), physical environment (index 2,52), and administration service (2,58). In addition, it found that age and job had influence on satisfaction, while the education level didn't.

In conclusion, the JPS-BK participants felt satisfied with the health service in public health center because there was no different service for both JPS-BK patient and the paying patient.