

## Hubungan sistem jaminan pemeliharaan kesehatan terhadap kepuasan peserta dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut = The association between health insurance system to the user satisfaction in dental and oral health service

Andre Kurniawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20444368&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Terdapatnya suatu jaminan kesehatan baru yang menggantikan jaminan kesehatan sebelumnya dapat membawa kebaikan ataupun keburukan bagi pengguna. Oleh sebab itu, perlu adanya survei kepuasan kepada peserta pengguna tentang pelayanan yang diberikan oleh masing-masing jaminan kesehatan JPKM Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat ataupun JKN Jaminan Kesehatan Nasional di kota Sawahlunto.

Tujuan : Mengetahui hubungan dan membandingkan antara sistem jaminan kesehatan JPKM dan JKN terhadap kepuasan peserta dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di kota Sawahlunto.

Metode : menggunakan cross-sectional, dengan sampel pada penelitian ini diberikan kuesioner ServQual yang terdiri atas harapan dan kinerja. Subjek : Masyarakat yang pernah atau sedang menggunakan JPKM dan JKN, jumlahnya adalah 182 orang.

Analisa : Kepuasan pengguna dilihat dengan menganalisa gap antara kinerja dan harapan pada status sosiodemografi dan uji komparasi Mann Whitney test untuk melihat perbedaan kepuasan JPKM dan JKN.

Kesimpulan hasil : terdapat perbedaan kepuasan pada dimensi assurance JKN kelompok usia, semakin muda tingkat kepuasannya semakin tinggi. Pada kelompok profesi PNS/pensiunan memiliki persepsi kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan kelompok profesi lainnya. Kemudian, dimensi assurance dan reliability memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan total pengguna JPKM dan JKN. Selanjutnya, pengguna JPKM memiliki nilai hampir mendekati kepuasan dibandingkan JKN.

.....The new health insurance which change the old insurance it doesn't absolutely have a goodness. Therefore, we need observe user satisfaction in dental health service which have been given to users by JPKM Sub regional Community Health Insurance and JKN National Health Insurance in Sawahlunto city. Purpose to see the relationship and compare between JPKM system and JKN system to user satisfaction in dental health service.

Method it was cross sectional study, the subject for this study were given expectation ServQual questionnaire and perception ServQual questionnaire. Subject all users had experiences using JPKM and JKN or were current users in Sawahlunto city, a total are 182 people.

Analysis user satisfaction was identified by analyzing gap between perception and expectation on sosiodemographic status and comparison test Mann Whitney test to see significantly differences.

Conclusion of findings on JKN assurance dimension there are differences of satisfaction based on age variable. On profession variables, PNS pensiunan group has higher satisfaction than other professions. Then, reliability and assurance dimensions give significant effect to total satisfaction, and JPKM user have higher satisfaction than JKN user.