

Intisari

JKJ dibangun sebagai satu inovasi pilihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Jembrana, dan dengan program JKJ ini dimungkinkan terjadinya demokratisasi dibidang kesehatan oleh karena masyarakat secara bebas dapat menggunakan sarana pelayanan kesehatan (PPK-1) yang ada di seluruh wilayah Jembrana,. Kepuasan pasien merupakan hal yang amat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu sehingga dapat memuaskan keinginannya.. Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan peserta asuransi jaminan kesehatan Jembrana terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Melaya.

Sampel adalah 46 pasien peserta asuransi jaminan kesehatan Jembrana (JKJ). Masing - masing sampel diberikan kuesioner berisi pertanyaan – pertanyaan yang terdiri dari lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

Hasil analisis dengan menggunakan analisis gap dengan model servqual, menunjukkan bahwa terdapat gap antara harapan dan persepsi dari lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* pada peserta asuransi jaminan kesehatan Jembrana terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Melaya.

Kata kunci: Asuransi jaminan kesehatan Jembrana, Pelayanan kesehatan, Kepuasan

ABSTRACT

Jaminan Kesehatan Jembrana (JKJ) is one of an innovation to increase the health service for Jembrana's society. JKJ's program can implement the democratisation in health sector since people free to use health facility (PPK-1) in Jembrana regency. Patient's satisfaction is concern in health service because patients have a authority to choose which health service that qualified and can satisfied their desire. This research aims to find out the satisfaction of JKJ insurance's participant toward health service at Melaya local government clinic.

The samples ware 46 patients JKJ insurance's member. Each sample was given questionair contain questions of five dimation quality service such as reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangible.

The result analysis by gap analysis with servqual model showed gap between expectation and perception of five dimation quality service for JKJ insurance's participant toward health service at Melaya local government clinic.

Key words : Jembrana guarantee health insurance, health service, satisfaction