

ABSTRAK

Nama : Titin Clarita Siagian
Program Studi : Kedokteran Gigi
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien non JKN dengan JKN Terhadap Pelayanan Poliklinik Gigi di Faskes Tingkat I

Latar belakang: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dimulai 1 Januari 2014. Program tersebut merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bersifat wajib. Tujuannya agar penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mengurangi resiko masyarakat untuk menanggung biaya kesehatan yang sulit dan mahal. Puskesmas adalah salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan.

Tujuan: Untuk mengetahui ada perbedaan sistem JKN dan Non JKN dengan tingkat kepuasan pasien di faskes tingkat I.

Metode: Metode Penelitian ini adalah penelitian survey analitik dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional* untuk mengetahui perbedaan sistem JKN dan non JKN dengan tingkat kepuasan di faskes tingkat I. Populasi penelitian ini menggunakan rata-rata kunjungan pasien yang terdaftar sebanyak 15.249 pasien. Pengambilan sampel dengan *proposional sampling* sebanyak 100 responden.

Hasil Penelitian: Uji Statistik menggunakan program statistik *Mann-Whithney U Test* dan menunjukkan hasil bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan pasien non JKN dengan tingkat kepuasan JKN di Puskesmas Amplas Kota Medan ($p \text{ value}=0.000$).

Simpulan: Ada perbedaan tingkat kepuasan pelayanan antara pasien non JKN dengan JKN pada Poliklinik Gigi Faskes Tingkat I di Puskesmas Amplas Kota Medan.

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien Non JKN dan JKN, Pelayanan

ABSTRACT

Name : Titin Clarita Siagian
Study program : Dentistry
Title : Level of Satisfaction of Non JKN Patients with JKN on Dental Polyclinic Services Level I Health Facilities

Background: National Health Insurance is organized by the Social Security Organizing Agency which starts on January 1, 2014. This program is part of the National Social Security System which is Required. The goal is that the Indonesia population is protected in the insurance system so as to reduce the risk of the community to bear difficult and expensive health costs. Puskesmas is one of the public service institution that is influenced by the development of health science.

Purpose: To find out there differences in JKN and Non JKN systems with level of patient satisfaction in health facilities level I.

Method: This research method is an analytical survey research using cross sectional research design to find out the difference between JKN and Non JKN systems with level satisfaction in first level health of satisfaction in first level health facilities. The study population used an average of 15,249 registered patient visits. Sampling with proportional sampling of 100 respondents.

Results: The statistical test used the Mann-Whitney U Test statistical program and showed in level of satisfaction of non JKN patients with the level of JKN satisfaction in Amplas City Health Center Medan (p value=0.000).

Conclusion: There is difference in level of service satisfaction between non JKN patients and JKN Level 1 dental clinic at Amplas City Health Center Medan.

Keywords: Satisfaction, Non JKN and JKN Patients, Services