

INTISARI

Salah satu strategi dalam rangka mengatasi masalah pembiayaan kesehatan dan pemerataan pelayanan kesehatan adalah dengan mengembangkan dan memasyarakatkan sistem pembiayaan kesehatan yang berbasis pada prinsip-prinsip asuransi kesehatan.

Pemerintah berupaya mengembangkan sistem asuransi kesehatan dengan jalan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengikuti jaminan pemeliharaan kesehatan PT Askes Indonesia.

Dalam prakteknya terdapat sejumlah keluhan/ ketidakpuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diberikan provider. Ketidakpuasan ini terkait dengan minimnya pengetahuan yang dimiliki pelanggan terhadap askes itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan kepuasan PNS terhadap askes dalam rangka peningkatan mutu pelayanan bagi provider dan para stakeholder.

Penelitian ini bersifat cross sectional non eksperimental dengan analisis deskriptif. Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner. Subyek penelitian sebanyak 145 orang dari 223 kuesioner yang dibagikan. Terdiri dari 88 responden pria (60,7%) dan 57 responden wanita (39,3%). Penelitian dilakukan di Dinas Kesehatan DIY.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 9,7% responden mempunyai tingkat pengetahuan askes rendah, 64,1% sedang, dan 26,2% tinggi. Dari uji t-test didapatkan perbedaan yang bermakna mengenai tingkat pengetahuan askes antara pria dan wanita, antara tingkat pendidikan tinggi dan rendah. Dimana wanita dan tingkat pendidikan tinggi mempunyai pengetahuan askes yang lebih tinggi. Sedangkan pada variabel golongan kepangkatan tidak terdapat perbedaan yang bermakna.

Tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan askes terdiri dari: 8,1% sangat tidak puas, 20,7% tidak puas, 33,3% cukup puas, 34,2% puas dan 3,6% sangat puas.

Ada perbedaan yang bermakna dalam kepuasan pelayanan askes antara responden dengan tingkat pendidikan tinggi dan tingkat pendidikan rendah, dimana responden dengan tingkat pendidikan rendah mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sedangkan pada responden pria dan wanita serta pada golongan kepangkatan rendah dan tinggi tidak terdapat perbedaan kepuasan yang bermakna.