



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Assessing the Level of Beneficiaries's Healthcare Satisfaction under National Health Insurance Fund (NHIF) in Dar es Salaam Region, Tanzania

ANDESHI KIYOYA, YOHANA, Dr. AmbarWidaningrum, MA

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

ABSTRAK

Sejak 1993, pemerintah Republik Persatuan Tanzania menerapkan Dana Asuransi Kesehatan Nasional (NHIF) yang wajib untuk pegawai negeri. Tujuannya adalah untuk melindungi karyawan dari pembayaran di luar kantong dengan memperkenalkan pembayaran bulanan yang dipotong langsung dari gaji karyawan. Penelitian ini didasarkan pada studi empiris penerima manfaat NHIF pada kualitas layanan kesehatan yang diterima di bawah skema. Ini menyelidiki sejauh mana kepuasan perawatan kesehatan seperti yang dirasakan oleh penerima manfaat utama pada berbagai faktor yang mempengaruhi perawatan kesehatan, dan menguji tantangan yang dihadapi skema sesuai dengan pendapat penerima manfaat.

Penelitian ini menggunakan metode survei untuk pengumpulan data. Analisis dilakukan dengan menggunakan data primer dari kuesioner, yang didistribusikan kepada 152 penerima manfaat NHIF (karyawan) di Otoritas Identifikasi Nasional (NIDA) pada Oktober 2018. Instrumen pengumpulan data termasuk kuesioner berbasis Google dengan pertanyaan tertutup. Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan statistik deskriptif (desain penelitian deskriptif kuantitatif).

Temuan utama dari penelitian ini adalah penerima manfaat merasa puas atas beberapa layanan yang disediakan di bawah NHIF karena sebagian besar item dinilai puas atau agak puas yang diterjemahkan sebagai puas dengan tujuan menyelesaikan studi ini. Di sisi lain, penelitian ini menemukan hasil yang tidak memuaskan pada beberapa layanan yang diberikan oleh skema setelah mayoritas tidak puas dengan bagaimana layanan diberikan. Layanan yang mayoritas tidak puas meliputi sejumlah tanggungan yang dicakup, rentang penyakit yang dicakup, waktu untuk intervensi pengobatan, waktu untuk menunggu tes diagnostik, janji dengan spesialis, dan waktu untuk mengambil file.

Temuan ini juga menyoroti tantangan yang dihadapi skema. Ini mengidentifikasi bahwa tantangan paling kritis yang dihadapi skema didasarkan pada persepsi penerima manfaat adalah kendala anggaran. Ini diikuti oleh kesadaran publik yang terbatas, penerimaan skema oleh masyarakat umum, dan tantangan yang paling kecil adalah korupsi dan penggelapan.

Kata kunci: Penerima manfaat / kepuasan pasien, pembiayaan perawatan kesehatan, Asuransi Kesehatan Nasional.

ABSTRACT

Since 1993, the government of the United Republic of Tanzania implemented the National Health Insurance Fund (NHIF) mandatory for public servants. The intention was to protect the employee from out-of-pocket payment by introducing monthly payment deducted directly from the employee's salary. This research is based on an empirical study of NHIF beneficiaries on the quality of healthcare received under the scheme. It investigates the extent of healthcare satisfaction as perceived by principal beneficiaries on various factors influencing healthcare, and examined challenges facing the scheme as per beneficiaries' opinion.

This research used survey method for data collection. The analysis is done using primary data from the questionnaire, which were distributed to 152 NHIF beneficiaries (employee) at the National Identification Authority (NIDA) in October 2018. Data collection instrument included a Google-based questionnaire with closed questions. Data were analyzed quantitatively using descriptive statistics (Quantitative descriptive study design).

The major findings of the study are beneficiaries were satisfied on some services provided under the NHIF as most items scored satisfied or somewhat satisfied which is translated as satisfied for the purpose of completing this study. On the other hand, the study found unsatisfactory results on some of the services given by the scheme after the majority were dissatisfied with how the services were provided. Services whose majority were dissatisfied includes a number of dependents covered, the range of diseases covered, time for treatment intervention, time to wait for diagnostic tests, an appointment with specialists, and time to retrieve files.

The findings also throw light on the challenges facing the scheme. It identified that the most critical challenge facing the scheme basing on beneficiaries perception is budget constraints. It is followed by limited public awareness, acceptance of the scheme by the general public, and the least challenge is corruption and embezzlement.

Keywords: Beneficiaries/patient satisfaction, financing healthcare, National Health Insurance.