

INTISARI

Puskesmas sebagai badan yang bergerak dibidang jasa seharusnya memberikan layanan kesehatan yang sama. Beberapa penelitian mengemukakan bahwa sistem pembayaran yang berbeda menyebabkan persepsi yang berbeda pula terhadap kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan oleh sebuah puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat perbedaan kualitas layanan di Puskesmas Kelurahan Sukorame Kecamatan Mojojoto Kota Kediri berdasar sistem pembayaran yang digunakan.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 90 orang pasien rawat jalan dari 30 responden pengguna sistem pembayaran langsung, 30 responden pengguna sistem pembayaran ASKES, dan 30 responden pengguna sistem pembayaran JAMKESMAS. Metode pengolahan data yang disertakan adalah deviasi standar, *mean*, dan koefisien variasi. Uji hipotesis, menggunakan *one way* anova dan *post hoc test* SPSS *release* 18.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, ada perbedaan kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Kelurahan Sukorame Kecamatan Mojojoto Kota Kediri terhadap pasien berdasarkan sistem pembayaran yang digunakan. Pengguna sistem pembayaran langsung mempersepsikan kualitas layanan lebih baik dibandingkan pengguna sistem pembayaran ASKES dan JAMKESMAS. Pengguna sistem pembayaran ASKES, mendapatkan kualitas layanan yang lebih baik dibandingkan pengguna JAMKESMAS.

Kata kunci : *service quality*

ABSTRACT

Health Center as an entity engaged in providing health care services should be the same. Some research suggests that the different payment systems lead to different perceptions of the quality of services provided by a health center. This study aims to examine whether there are differences in the quality of service in the Village Health Center City District Mojoroto Sukorame based payment systems used.

The samples used in this study amounted to 90 outpatients from 30 respondents. Contains 30 peoples which using direct payments system, 30 respondents ASKES payment system users, and 30 respondents JAMKESMAS payment system users. Methods of processing the data included is the standard deviation, mean, and coefficient of variation. Test the hypothesis, using one way ANOVA and post hoc test SPSS 18.0 release.

The results of this study showed that, there are differences in the quality of services provided by the Village Health Center Sukorame Kediri District Mojoroto against patients based payment systems used. Direct payment system users perceive the quality of service is better than the ASKES payment system and JAMKESMAS payment system. ASKES payment system users, get a better quality of service than JAMKESMAS's users.

Keywords: Quality of service