

KINERJA PETUGAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SUDARSO PONTIANAK DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN JAMKESMAS

Nilna Siti Mislaini, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura, Pontianak, email: nilnasitimislaini@yahoo.com

ABSTRAK

Kualitas petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu dari rumah sakit itu sendiri. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ialah pelayanan Jamkesmas. Penelitian ini difokuskan pada ketepatan waktu kerja pegawai, kualitas pekerjaan, waktu yang digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan Jamkesmas, tingkat kemampuan alam bekerja, dan proses kerja. Fokus-fokus tersebut dibahas dengan metode kualitatif dan studi kasus di RSUD Dr. Soedarso Pontianak. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa pada kualitas kualitas kerja, waktu yang dipergunakan, serta proses kerja yang dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan Jamkesmas cukup baik. Sedangkan untuk aspek ketepatan waktu dan tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang optimal. Oleh karena itu, dari fokus ketepatan waktu peneliti menyarankan agar disiplin petugas bagian pelayanan Jamkesmas terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta Jamkesmas. Adapun saran untuk fokus tingkat kemampuan pegawai ialah sebaiknya pembagian tugas disesuaikan dengan keahlian masing-masing petugas.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja Petugas, Rumah Sakit, Pelayanan Jamkesmas

ABSTRACT

The quality of hospital staff in providing services to the community is one of the factors that affect the quality of the hospital itself. One form of the services provided by the hospital care is medical treatment. This study focused on employee punctuality, quality of work, time spent in providing services Jamkesmas employees, the natural ability to work, and work processes. Foci are discussed with qualitative methods and case studies in hospitals Dr. Soedarso Pontianak. From the results of the study found that the quality of the quality of work, time spent, as well as the work done in providing service officer Jamkesmas pretty good. As for the aspect of timeliness and level of employees in providing services is still less than optimal. Therefore, from a focus on time researchers suggested that disciplinary officer Jamkesmas services be improved to provide optimum services to participants Jamkesmas. As for the suggestion to focus on employee skill levels is the division of labor should be adjusted to the expertise of each officer.

Key word: Performance Measurement Officer, Hospital, Care Jamkesmas

A. PENDAHULUAN

Tahun ke tahun angka pertumbuhan masyarakat semakin meningkat, banyak dari mereka yang menjalani kehidupan dengan sangat memprihatinkan serta sulit untuk mendapatkan akses dalam hal apapun. Dengan adanya fenomena tersebut, pemerintah pun mengeluarkan berbagai kebijakan bantuan sosial untuk masyarakat miskin, misalnya di bidang pendidikan program Bantuan Operasional Sekolah (BOS), di bidang sosial peningkatan pemberdayaan perempuan dan anak, di bidang ekonomi adanya bantuan Raskin, dan juga di bidang kesehatan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Semua tujuan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah adalah untuk membantu meringankan beban masyarakat miskin serta memiliki kehidupan yang lebih layak.

Masyarakat miskin biasanya rentan terhadap penyakit dan mudah terjadi penularan penyakit karena berbagai kondisi seperti kurangnya kebersihan lingkungan dan perumahan yang saling berhimpitan, perilaku hidup bersih masyarakat yang belum membudaya, kesadaran untuk mengetahui dan memahami tentang kesehatan masih sangat rendah, pengetahuan terhadap kesehatan dan pendidikan yang umumnya masih rendah.

Derajat kesehatan masyarakat miskin yang masih rendah tersebut di akibatkan karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan. Kesulitan akses pelayanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tidak adanya kemampuan secara ekonomi dikarenakan biaya kesehatan memang mahal, di samping itu pula faktor jarak atau geografis yang tidak menunjang sebab dengan jarak yang cukup jauh dengan tempat pelayanan kesehatan.

Permasalahan yang terjadi di RSUD Dr. Soedarso Pontianak ialah mengenai kinerja petugas bagian Jamkesmas, antara lain: (a) Masih kurangnya jumlah petugas rumah sakit dalam memberikan

pelayanan Jamkesmas. (b) Masih ditemukan petugas rumah sakit yang hadir tidak tepat waktu. (c) Masih kurangnya pengetahuan peserta dalam mengurus Jamkesmas. Fokus penelitian: ketepatan waktu kerja, kualitas pekerjaan yang dihasilkan, waktu yang dipergunakan, tingkat kemampuan dalam bekerja, dan proses kerja petugas RSUD Dr Soedarso Pontianak dalam menyelesaikan pekerjaannya. Rumusan masalah: Bagaimanakah pengukuran kinerja terhadap petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan jamkesmas untuk memperbaiki kinerja di RSUD Dr Soedarso Pontianak? Tujuan penelitian: (a) Untuk mengetahui ketepatan waktu kerja petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan Jamkesmas. (b) Untuk mengetahui kualitas pekerjaan yang dihasilkan petugas rumah sakit dalam menyelesaikan pekerjaannya. (c) Untuk mengetahui waktu yang dipergunakan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan Jamkesmas. (d) Untuk mengetahui tingkat kemampuan petugas rumah sakit dalam menyelesaikan pekerjaannya. (e) Untuk mengetahui proses kerja petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan Jamkesmas.

B. KINERJA PETUGAS RSUD DR SOEDARSO DI BAGIAN JAMKESMAS

Pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Mangkunegara (2005: 15) bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja erat kaitannya dengan tugas pekerjaan yang telah selesai oleh pegawai dengan waktu yang telah

ditentukan sehingga diperoleh hasil yang memuaskan

Aspek-aspek kinerja menurut Mangkunegara (2005: 18-19) sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu kerja para petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan Jamkesmas.
- 2) Kualitas pekerjaan yang dihasilkan petugas rumah sakit dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- 3) Waktu yang dipergunakan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan Jamkesmas.
- 4) Tingkat kemampuan dalam bekerja untuk menghadapi para peserta Jamkesmas.
- 5) Proses kerja petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan Jamkesmas.

Dengan adanya 5 aspek dari Mangkunegara tersebut, diharapkan petugas rumah sakit dapat lebih meningkatkan kinerjanya. Karena dengan 5 aspek tersebut, petugas rumah sakit dapat mengukur kinerjanya.

Rivai (2004: 309) mengatakan bahwa kinerja merupakan suatu perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi.

Cara lain untuk melihat sejauhmana kinerja pegawai ialah dengan pengukuran kinerja. Simmons and Eugene (1977: 536) menyatakan bahwa: *“performance measurements involve effectiveness which is particularly concerned with the achievement of the organization have been met performance measurement is also concerned with the efficiency”*

Jadi pengukuran kinerja bukan hanya melihat sudah sesuai atau tidaknya petugas dengan tugas dan tanggung jawabnya, tapi pengukuran kinerja juga fokus dengan efektif dan efisien. Selain itu, pengukuran juga memiliki sasaran yaitu prestasi dari tujuan organisasi tersebut.

Penilaian terhadap kinerja tidak selalu efektif karena belum tentu menggambarkan kinerja yang sebenarnya. Cakupan dan cara mengukur indikator kinerja sangat menentukan apakah suatu organisasi dapat atau tidak mencapai tujuan yang telah ditentukan. Penilaian kinerja yang hanya menggunakan 2 indikator kinerja seperti tingkat efisiensi dan efektivitas dapat dikatakan berhasil karena dilihat dari hasil kerja sehari-hari. Untuk mencapai hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Nitisemito (1996: 45) memberikan definisi pelayanan adalah aktifitas yang mendukung kelancaran pemasaran produk dari perusahaan kepada konsumen yang tidak bisa dipisahkan dari semua aktifitas pemasaran, karena penilaian konsumen biasanya akan berakhir pada proses pelayanan terutama ketika produk diterima konsumen.

Mangkunegara (2005: 67) memberikan definisi kualitas pelayanan adalah standar tingkat pelayanan yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan dan pihak yang dilayani merasa puas dan memberikan respon positif.

Dari beberapa definisi diatas terkait pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktifitas yang mendukung kelancaran pada konsumen. Pihak yang membutuhkan pelayanan akan memberikan respon positif dan merasa puas jika dilayani dengan baik. Sedangkan strategis digambarkan berupa kemampuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan berkualitas merupakan pilar utama dalam memenuhi kebutuhan akan informasi

yang beragam, oleh karena itu dari pelayanan tersebut akan terbentuk upaya pemenuhan keinginan dan ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan.

Pendapat lain tentang pengertian pelayanan dikemukakan oleh Pamudji (1994: 21), yaitu pelayanan publik adalah kegiatan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pada dasarnya pelayanan itu merupakan suatu bentuk interaksi antara satu pihak (yang memberi pelayanan) dengan pihak lain (yang menerima pelayanan), tidak berwujud fisik akan tetapi dapat dirasakan, dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Azwar (2001: 30) Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Menelusuri arti pelayanan, Kotler (dalam Supranto, 1997:45) menyebutkan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan/kegiatan atau penampilan/manfaat yang ditawarkan oleh setiap pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sarana yang menghasilkan pelayanan tersebut.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat dengan adanya kompetisi itu dapat menimbulkan dampak positif dalam rumah sakit. Mereka akan bersaing dalam pelaksanaan pelayanan, melalui berbagai cara, teknik atau metode yang dapat menarik lebih banyak pasien sebagai pengguna jasa yang dihasilkan oleh rumah sakit guna terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Rumah sakit umum daerah mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan di tempat pendaftaran pasien, di mana dalam memberikan pelayanan merupakan

prioritas utama dalam untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik atas pelayanan yang diterima masyarakat atau pasien.

Berdasarkan uraian tentang kinerja dan pelayanan sebagaimana disampaikan di atas, selanjutnya dapat diberikan kesimpulan bahwa kinerja pelayanan pegawai merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk melayani pelanggan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga diperoleh kepuasan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ialah dengan metode kualitatif. Alasan menggunakan metode atau pendekatan ini dikarenakan penelitian ini ingin mendeskripsikan serta menjelaskan bagaimana pengukuran kinerja yang dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja petugas RSUD Dr. Soedarso Pontianak dengan membandingkan, menghubungkan, dan memilah-milah data yang ada sesuai dengan informasi di lapangan.

Informan dalam penelitian ini: Pasien Jamkesmas, Pendaftaran bagian Jamkesmas, Kasir bagian Jamkesmas, dan apotek bagian Jamkesmas. Yang menjadi informan kunci ialah kepala seksi pengolahan dana tidak langsung. Informan-informan yang dipilih tersebut ialah orang-orang yang berkaitan atau memahami sesuatu yang menjadi permasalahan di dalam penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif yang diperoleh dengan melakukan observasi langsung, wawancara mendalam, dan mendokumentasikan obyek yang menjadi bahan penelitian. Analisis data dalam penelitian ini juga ingin mencoba menguraikan atau memfokuskan jawaban-jawaban dari informan.

D. KINERJA PETUGAS RSUD DR SOEDARSO PONTIANAK

DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN JAMKESMAS

1. Ketepatan Waktu Kerja

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya hanya dicapai dengan usaha yang sungguh-sungguh dengan adanya disiplin kerja pada seseorang. Dalam rangka mencapai tujuan, peraturan harus ditegakkan dan ditaati oleh pegawai dan juga pimpinan, karena disiplin merupakan kunci keberhasilan. RSUD Soedarso di bagian pelayanan Jamkesmas juga telah menetapkan jam kerja, bahwa jumlah hari kerja adalah 5 hari per minggu.

Ketepatan pada jam masuk kerja merupakan faktor utama dalam mendukung tercapainya kinerja pegawai. Hal ini menjadi keharusan pegawai untuk memiliki kesadaran akan arti penting kedisiplinan. Ketepatan pegawai pada jam masuk kerja dalam arti datang ke kantor tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Hasil wawancara dengan staff yang bertugas melayani peserta Jamkesmas menyatakan bahwa: “biasanya jika memang sudah sepi atau sudah tidak ada lagi peserta Jamkesmas, kami langsung pulang. Tapi biasanya pun hanya pulang sedikit awal sekitar jam setengah dua, karena untuk rawat jalan memang hanya sampai jam sebelas siang sedangkan rawat inap yang sampai jam setengah tiga. Karena jika pun ada peserta jamkesmas yang datang, mereka bisa untuk datang pada keesokan harinya”.

Para peseta Jamkesmas pun banyak yang mengeluhkan tentang jam pulang para petugas Jamkesmas, seperti yang dinyatakan salah satu peserta Jamkesmas: “para petugas Jamkesmas kadang pulang tepat pada waktunya, tapi kadang pula pernah saya datang tapi satu petugas pun tidak ada. Dan pernah pada jam istirahat, katanya sampai jam satu siang tapi ternyata saya tunggu sampai jam 13.15 baru datang.

Hasil wawancara di atas menunjukkan masih adanya pegawai yang kurang disiplin dengan jam kantor, dan inilah yang menjadi salah satu

kendala dalam mengerjakan pekerjaan mereka termasuk melayani peserta Jamkesmas. Padahal peserta Jamkesmas masih banyak hal lain yang harus diurus, tapi ini kesannya diperlambat oleh petugas.

2. Kualitas Pekerjaan yang Dihasilkan

Suatu pekerjaan yang dikatakan terlaksana secara efektif apabila tidak ditemukan kesalahan yang fatal yang dapat merugikan suatu organisasi atau instansi. Tidak telitinya petugas dalam mengerjakan suatu pekerjaan dapat terjadi karena pegawai itu kurang cermat atau adanya kelalaian dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Ataupun petugas tidak mengecek kembali hasil pekerjaannya atau terlalu banyaknya pekerjaan yang diemban sehingga dalam mengerjakannya petugas tersebut tidak berkonsentrasi penuh. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa peserta Jamkesmas, yang menyatakan bahwa: “pernah sekali saya menemui kesalahan petugas saat menulis nama saya namun dapat dikatakan tidak terlalu fatal karena hanya salah menuliskan nama misalnya, nama yang seharusnya Fatimah Hairani tapi malah ditulis Fatimah Harani”.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui dalam melakukan sesuatu pekerjaan, ketelitian harus ditingkatkan. Pada kejadian di atas masih tidak terlalu fatal karena hanya salah menuliskan nama, tapi bagaimana kalau kesalahan dalam menulis penyakit atau klinik yang dituju itu akan mengakibatkan kejadian yang sangat fatal. Memang ketelitian dalam bekerja sering ditemukan karena yang mengerjakannya adalah manusia yang sering melakukan kesalahan. Hendaknya kesalahan tersebut masih dalam taraf wajar karena jika tidak akan merugikan orang lain, baik dari segi waktu maupun biaya.

3. Waktu yang Dipergunakan

Efektivitas dan efisiensi waktu adalah menggunakan waktu kerja dengan

lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Pemanfaatan waktu kerja oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang telah diemban kepada pegawai merupakan salah satu indikator yang mengarah pada kinerja yang baik.

Hasil wawancara dengan petugas Jamkesmas di RSUD Dr. Soedarso akan memanfaatkan waktu kerja secara efektif dan efisien. Pernyataan tersebut juga didukung oleh Staff Jamkesmas yang menyatakan bahwa: “terkadang jika diantara kami ada yang datang lebih awal dan pada saat itu pelayanan belum dibuka, kami akan memasukkan data ke dalam komputer yang kemarin tidak sempat di input agar data hari yang kemarin tidak menumpuk dengan data hari ini, jika tidak sempat kami juga bisa memanfaatkan waktu istirahat ataupun waktu jam pulang”.

Oleh karena itu efektif dan efisiensi waktu sangat penting dimanfaatkan oleh petugas. Hal ini juga didukung oleh informan kunci yang menyatakan bahwa: “terkadang pada jam makan siang jika ada pekerjaan yang harus diselesaikan segera maka pegawai tersebut tidak keluar untuk makan siang dan menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan segera”.

4. Tingkat Kemampuan Dalam Bekerja

Mengenai fasilitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien belumlah memadai dengan rincian : 1 buah komputer, 1 orang tenaga operatornya dan 2 petugas administrasi lainnya, dengan melayani pasien yang berkunjung 100 orang setiap hari. Hal ini menunjukkan pasien dengan petugas pelayanan belum sebanding. Hal yang sama juga diungkapkan oleh salah seorang peserta Jamkesmas: “untuk pembuatan surat jaminan pelayanan hanya 2 petugas dan 1 petugas dari askes, sedangkan kami bisa mencapai 100 peserta. Itu sangat menunjukkan belum sebanding antara petugas dan peserta

Jamkesmas, dan itulah salah satu yang membuat mengurus Jamkesmas ini terkesan lambat. Padahal kami mengharapkan mengurus Jamkesmas ini bisa cepat”.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh informan kunci, yang menyatakan bahwa: “memang benar yang mengurus pelayanan pembuatan jaminan Jamkesmas hanya 3 orang yang terdiri dari 2 orang petugas dan 1 petugas dari Askes. Hari yang paling ramai peserta Jamkesmas hanya pada hari senin, karena pada hari sabtu dan minggu para pegawai kami libur jadi banyak peserta Jamkesmas yang mengurusnya pada hari senin, makanya semua menumpuk pada hari senin, dan setiap hari senin pun pasti kami akan menurunkan 1 pegawai lagi untuk membantu pegawai yang lain jadi jumlahnya 4 petugas dan itu hanya untuk hari senin agar mereka bisa mengerjakan pekerjaan mereka dengan cepat. Kalo dibagian apotek dan kasir kami rasa sesuai saja”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 (tiga) orang pegawai Jamkesmas menyatakan bahwa sejauh ini memang semua pegawai dituntut untuk dapat memanfaatkan waktu kerja dengan sebaik-baiknya. Agar peserta Jamkesmas dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas RSUD Dr. Soedarso Pontianak.

5. Kondisi Pekerjaan

Menetapkan pegawai pada posisi yang tepat berarti menempatkan pegawai sesuai dengan disiplin ilmu dan ketrampilannya juga sesuai dengan bakat dan keinginan pegawai. Ketidaktepatan menempatkan posisi para pegawai akan menyebabkan jalannya pekerjaan menjadi kurang lancar dan tidak dapat memperoleh hasil yang maksimal. Pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan ketrampilannya akan bekerja lebih lambat dibandingkan dengan pegawai yang memang terampil pada pekerjaan tersebut. Kesalahan-kesalahan juga akan lebih banyak ditemukan.

Proses dan penyampaian pelayanan yang cepat dan dapat menguntungkan semua pihak bagi peserta Jamkesmas maupun bagi rumah sakit itu sendiri. Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan dapat dilihat dari kesesuaian atau tidak sesuainya pegawai itu bekerja di pekerjaan itu. Selain itu jumlah petugas juga dapat mempengaruhi dari pelayanan yang cepat.

Seperti yang dikatakan informan kunci berikut ini: “menurut saya cocok saja, karena itu sudah sesuai dengan perintah direktur rumah sakit ini. Jadi saya juga kurang tau bagaimana pertimbangannya”.

Dengan demikian untuk dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam organisasi, maka para pegawai harus memiliki kemampuan dalam pelaksanaan proses kerja.

E. PENUTUP

Berdasarkan dari hasil analisis yang Peneliti lakukan, maka ada 5 (lima) kesimpulan yaitu:

1. Ketepatan petugas rumah sakit terhadap disiplin jam kerja, jam masuk dan jam pulang kantor ternyata masih ada sebagian kecil staff Jamkesmas yang belum sepenuhnya mentaati peraturan yang telah ditentukan. Hal itu disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya karena keadaan cuaca. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar harus ditingkatkan dan disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan agar tercapainya tingkat kinerja pegawai serta kedisiplinannya.
2. Kualitas kerja petugas rumah sakit pada pelayanan Jamkesmas tergolong baik, meskipun terkadang masih ditemukan kesalahan. Peneliti menyarankan setiap staff harus selalu mengecek kembali pekerjaan yang mereka selesaikan sebelum diberikan kepada peserta Jamkesmas.
3. Waktu yang dipergunakan pada petugas Jamkesmas sudah tergolong baik, karena petugas Jamkesmas bisa

memanfaatkan waktu dengan baik pada saat istirahat ataupun pulang. Peneliti menyarankan diharapkan petugas Jamkesmas lebih bisa memanfaatkan waktu dengan baik, agar lancar untuk Peserta Jamkesmas lainnya.

4. Tingkat kemampuan dalam bekerja, masih kurangnya staff dalam melayani peserta Jamkesmas sehingga menimbulkan kesan lambat dalam melayani Jamkesmas dan menyebabkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Peneliti menyarankan perlu adanya penambahan staff untuk membantu bagian pembuatan jaminan Jamkesmas dalam memberikan pelayanan Jamkesmas.
5. Proses kerja, hasil penelitian mengungkapkan menetapkan petugas sesuai dengan pendidikannya sudah baik karena sudah dari direktornya langsung. Dan mengenai tempat petugas juga sudah tergolong baik, walaupun masih ada yang kurang. Peneliti menyarankan diharapkan fasilitas di tempat petugas dan peserta Jamkesmas agar lebih ditambah kenyamanannya. Agar petugas dan peserta Jamkesmas merasakan kenyamanan saat mereka bekerja maupun menunggu.

F. REFERENSI

- Azwar, Saifuddin. 1988. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Nitisemito, Alex S. 1996. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pamudji. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan (Dari Teori ke*

- Praktik*). Jakarta: PT. Raja
Grafindo Persada.
- Simmons, Robert H and Eugene P.
Dvorin. 1977. *Public
Administration: Values, Policy,
and Change*. Los Angeles:
California State University.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat
Kepuasan Pelanggan Untuk
Menaikkan Pangsa Pasar*.
Jakarta: Rineka Cipta



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : NILNA SITI MISLAINI
NIM / Periode lulus : E21108056
Fakultas/Jurusan : FISIP / IAN
E-mail address/HP : nilnasitimislaini@yahoo.com / 085245862145

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....*) pada Program Studi..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul **):

KINERJA PE TUGAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SUPARSO
PONTIANAK DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN JAMKESMAS

dan

melalui

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- ☒ secara *fulltext*
- ☒ *content* artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal

NIP.

Dibuat di : PONTIANAK
Pada tanggal: 3 APRIL 2013

(NILNA SITI MISLAINI)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).