

**PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO
PONTIANAK KALIMANTAN BARAT**

Lilyana Sihombing

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN

Email : www.lilyanansihombing@yahoo.com

Abstrak

Judul penelitian ini adalah Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso, Pontianak Kalimantan Barat. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mengenai pelayanan kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Masyarakat mengingat masih banyaknya masyarakat yang mengeluh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit dan kedepannya agar proses pemberian pelayanan yang berkualitas terus dilakukan dan ditingkatkan demi mencapai kualitas pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan model penelitian deskriptif dengan teknik pengolahan data analisis kualitatif. Dalam penelitian ini, pelayanan kesehatan masyarakat mencakup 3 hal yaitu transparansi, partisipasif, kesamaan hak. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kurangnya informasi dan pengarahan yang jelas dari petugas, kurangnya tingkat kebersihan dan keamanan lingkungan serta petugas kesehatan yang kurang peduli dalam memberikan pelayanan kepada pasien jamkesmas.

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, Program Jamkesmas, Transparansi dan Partisipasi

Abstract

The title of research is Health Service at Soedarso Hospital, Pontianak West Borneo. The purpose of this research is to give understanding about healthy service of the citizen through the guarantee of healthy service. In case that there are still many citizen complain about the quality of healthy service that given by the hospital in order to increase the quality of the service to reach the maximum servive. The method of this research is descriptive and the technique is qualitative data analysis. In this research, the service of citizen healthy includes three thing, those are transpalation, partisipasion, and the equivalence of the rights. The result of data analysis show the lack of information and the clear guidance from the employer about the enviropment, the lack of the enviropment's cleanness and the security, and also the lack of the attention from health centre employer in giving the service for the patiens.

Keywords : healthy service, jamkesmas program, transparation and partisipation.

PENDAHULUAN

Undang-undang No 23 tahun 1992 tentang kesehatan, juga menjabarkan bahwa : “ setiap warga berhak mendapatkan perlindungan kesehatan secara adil. Perlindungan kesehatan tersebut telah ditindak lanjuti negara melalui kebijakan jangka pendek, wujud salah satunya adalah dalam bentuk bantuan sosial Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS). Pelaksanaan kebijakan Jamkesmas dituangkan dalam keputusan menteri kesehatan no 316/Menkes/SK/U/2009 tanggal 1 Mei tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat. Menurut Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik adalah “ kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam uraian masalah yang telah diuraikan sebelumnya, bagi peneliti ada hal yang menjadi fokus penelitian serta menarik untuk diteliti yaitu “ Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan bagi Peserta Jamkesmas di Ruang Rawat Inap Paru-paru Kelas III di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Kalimantan Barat. Perumusan masalah disajikan dengan maksud untuk memperjelas sasaran yang terdapat dalam penelitian ini, khususnya agar penelitian ini tidak menyimpang dari sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, Maka dari itu perumusan masalah ini adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi kesehatan bagi peserta Jamkesmas di Ruang Rawat Inap Paru-paru kelas III di RSUD Dr. Soedarso Pontianak. Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian mengenai pelayanan kesehatan di RSUD Dr. soedarso, adalah sebagai berikut : Untuk mengkaji Transparansi pelayanan kesehatan bagi

peserta Jamkesmas, Untuk mengkaji partisipasi pelayanan kesehatan bagi peserta Jamkesmas, Untuk mengkaji kesamaan hak pelayanan kesehatan bagi peserta Jamkesmas.

Menurut Sinambela (2006:6) pelayanan publik pada dasarnya adalah membantu masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Transparansi, akuntabilitas,, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Namun dalam penelitian ini penulis hanya mengambil Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi masyarakat. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah dokter soedarso, adalah Untuk mengkaji Transparansi pelayanan kesehatan bagi peserta Jamkesmas. Untuk mengkaji partisipasi pelayanan kesehatan bagi peserta Jamkesmas. Untuk mengkaji kesamaan hak pelayanan kesehatan bagi peserta Jamkesmas. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah hasanah ilmu pengetahuan pada Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara kajian Manajemen di fokuskan pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat di rumah sakit umum daerah dokter Soedarso. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat pada pihak Rumah Sakit mengenai pelayanan kesehatan bagi pemegang kartu Jamkesmas di Ruang Rawat Inap Paru-paru Kelas III di rumah sakit

umum daerah dokter soedarso menuju pada Pelayanan Prima.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang jamkesmas antara lain Rosalina(2009), Sukmawati (2011), Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan pihak dari rumah sakit kepada pasien peserta jamkesmas dirasakan sudah cukup baik, walaupun masih terdapat kekurangan-kekurangan seperti penyediaan fasilitas-fasilitas pelayanan tindakan medis, masih kurangnya jumlah sarana dan prasarana yang belum memadai, dirasakan sikap yang ditunjukkan oleh petugas-petugas rawat inap/rawat jalan sebagian kurang bersahabat dan kurang menunjukkan perhatian yang serius terhadap pasien, sehingga pelayanan yang diharapkan bisa cepat dan mudah tidak dapat dirasakan sepenuhnya. Upaya meningkatkan serta memantapkan pelayanan kesehatan, pemerintah melalui petugas-petugas terus meningkatkan pelayanan rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor secara hubungan antar fakta. Hal ini senada dengan pendapat yang telah dikemukakan oleh Ruslan (2006:12) yang mengatakan “Metode Deskriptif bertujuan untuk menggambarkan tentang karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu. Lokasi atau tempat penelitian adalah Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso, di Pontianak, Kalimantan Barat. dengan pertimbangan Rumah Sakit tersebut terdapat masalah mengenai pelayanan yang diberikan kepada pemegang Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak. Dan Rumah Sakit ini merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah yang terbesar di Kalimantan Barat.

Menurut Moleong (2000:165) “suatu kajian dalam penelitian kualitatif justru telah mengisyaratkan di tetapkannya *Purposive* yaitu sampling bertujuan. Yaitu peneliti menentukan sendiri orang-orang yang hendak di jadikan subjek satuan kajian penelitian kualitatif/berkelompok”. Untuk memperoleh data dan gambaran yang lebih konkrit, lengkap dan objektif tentang masalah yang diteliti serta sesuai dengan tujuan penelitian maka, peneliti menentukan subjek penelitian sebagai berikut : Kepala Ruangan Rawat Inap, Pengelola Program Jamkesmas, Dokter/Perawat, Pasien. Alasan peneliti memilih mereka sebagai informan adalah karena para informan tersebut adalah juru kunci atau orang-orang yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan akan diberikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan masalah dilapangan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga yaitu observasi adalah cara mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung objek yang diteliti dan mencatat apa yang didengar dan dilihat dari fenomena-fenomena objek yang diamati. Nasution, 1988(dalam sugiyono, 2007:64). Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab,(Esterberg dalam sugiyono, 2007:72). Dokumentasi sebagian besar data yang tersedia adalah dalam bentuk surat-surat, catatan, laporan dan foto. Dalam penelitian ini yang menjadi alat pengumpulan data yaitu Cek List berupa sebuah daftar yang berisikan nama subjek/objek yang diteliti dengan memuat identitas dan ciri khusus yang ingin diketahui, Pedoman wawancara adalah daftar pertanyaan atau soal yang di cari selama berjalannya wawancara, Dokumen yaitu berupa alat pengumpulan data berupa file yang difotocopy serta catatan ringkasan yang digunakan penulis untuk mencatat hasil wawancara.

Teknik pengelolaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

dengan analisa kualitatif, dengan analisis model interaktif yang terdiri dari tiga komponen yaitu Meringkas (*Reduksi*) dari hasil observasi dan wawancara direduksi dalam bentuk rangkuman atau inti sari, kemudian dilakukan editing terbatas, Memaparkan (*Display*) dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan disajikan dalam bentuk catatan dan penulisan, Menyimpulkan (*Verifikasi*) dari hasil observasi dan wawancara dan dokumentasi yang telah diringkas dipresentasikan kemudian di ambil beberapa kesimpulan yang paling relevan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua metode keabsahan data yaitu derajat kepercayaan (*credibility*) sebagai proses yang mampu menunjukan jalan pembuktian pada kenyataan yang sedang diteliti dan Kepastian (*confirmability*) melalui pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen proses dan hasil penelitian dalam mengolah data-data yang ada untuk dipakai sebagai acuan dalam proses penelitian yang bertujuan mencari fakta yang sesuai dengan kebenaran yang ada dilapangan.

PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI RSUD DR SOEDARSO PONTIANAK KALIMANTAN BARAT

1. Transparansi dalam Pelayanan Kesehatan

Bagi masyarakat miskin yang membutuhkan program Jamkesmas tersebut haruslah terlebih dahulu melengkapi persyaratan dan mengikuti prosedur yang sudah ditentukan. Dalam pelaksanaannya, ada kesan rumit dan membingungkan bagi masyarakat miskin yang sebagian besar dari mereka memiliki pendidikan rendah yang kemudian merasa kurang mengerti akan ketentuan yang telah ditetapkan. Peran Jamkesmas dalam memberikan bantuan untuk meringankan biaya kesehatan. Dapat

dilihat bahwa sebgaiian besar pasien peserta Jamkesmas kadang-kadang sudah merasa terbantu dengan menggunakan kartu Jamkesmas dan ada juga yang masih merasa kurang puas. Jamkesmas merupakan program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini diselenggarakan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin dalam hal Transparansi, Pelayanan yang diberikan dirasakan masih kurang memuaskan, kurangnya informasi dan pengarahannya yang jelas dari pihak petugas sehingga terasa membingungkan bagi pasien yang berkunjung dari luar daerah dan sebagainya. Petugas loket Jamkesmas yang jarang berada ditempat menyebabkan kesulitan dalam pelayanan sehingga pasien mengantri cukup lama dalam proses pengurusan administrasi.

2. Partisipatif Dalam Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dalam hal partisipasi dari masyarakat amatlah penting. Mengapa dikatakan demikian karena partisipasi masyarakat merupakan suatu alat guna memperoleh informasi mengenai kondisi, kebutuhan dan sikap dari mereka yang memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Tanpa adanya partisipasi dari masyarakat maka suatu pelayanan akan dikatakan tidak berjalan dengan baik. Dengan adanya partisipasi dapat dilihat sebagai masukan atau aspirasi dari masyarakat baik itu keluhan-keluhan dari bentuk pelayanan yang tidak memuaskan atau pelayanan yang sudah memuaskan bagi masyarakat, karena yang mengetahui apakah pelayanan itu sudah cukup memuaskan atau tidaknya adalah mereka para masyarakat sebagai penerima manfaat dalam suatu pelayanan. Kebersihan dan keamanan merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kesembuhan pasien dan kenyamanan bagi keluarga yang menjaga

serta kerabat atau orang-orang yang berkunjung untuk menjenguk pasien tersebut. Di rumah sakit umum daerah dokter soedarso kebersihan adalah hal yang dirasakan oleh pengunjung dan lainnya masih kurang diperhatikan oleh petugas yang ada dan berperan dalam membersihkan lingkungan rumah sakit.

3. Kesamaan Hak dalam Pelayanan Kesehatan

Salah satu indikator kualitas mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah serta sikap tenaga medis yang ramah dan sopan adalah sebagian dari tuntutan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Namun, hanya sebagian Rumah sakit dapat memenuhi tuntutan tersebut. Cerita mengenai buruknya pelayanan di rumah sakit masih sering terdengar. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat lebih selektif dalam memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik. Terlebih lagi sikap dari pihak rumah sakit yang terkesan membedakan pelayanan yang diberikan terhadap pasien pengguna Jamkesmas dengan pasien yang menggunakan biaya sendiri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik merupakan suatu hal yang mutlak dilakukan oleh petugas yang ada di rumah sakit tanpa disadari maupun tidak, tugas utama yang dilakukan adalah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat seperti keramahan merupakan salah satu wujud dari pelayanan yang baik. Sikap para petugas yang sopan dan ramah dalam melayani akan membuat pasien dan keluarga pasien merasa diperhatikan dan dihargai, hal ini akan menimbulkan kesan yang baik pada pasien terhadap rumah sakit tersebut.

PENUTUP

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil, yaitu sebagai berikut : dalam hal transparansi berdasarkan penelusuran dilapangan mengenai pelayanan administratif di RSUD Dr. Soedarso, pelayanan yang diberikan dirasakan masih kurang memuaskan, kurangnya informasi dan pengarahannya yang jelas dari pihak petugas sehingga terasa membingungkan bagi pasien yang berkunjung dari luar daerah dan sebagainya. tersedianya papan informasi dan alur pelayanan saja tidak akan cukup membantu tanpa ada arahan langsung dari para petugas mengingat masih banyak masyarakat yang kurang mengerti akan alur yang ada. Petugas loket jamkesmas yang jarang berada ditempat menyebabkan kesulitan dalam pelayanan sehingga pasien mengantri cukup lama dalam proses pengurusan jaminan kesehatan. Dalam hal partisipatif masih kurangnya tingkat kebersihan di ruang rawat inap khususnya ruang rawat inap penyakit paru dikelas III, seperti lantai ruangan dan kamar mandi yang kurang bersih , serta tingkat keamanan yang kurang ketat sehingga masih terdengar masalah kehilangan uang dan barang-barang pasien dan pengunjung. Dalam hal kesamaan hak kurangnya perhatian yang diterima pasien dari petugas kesehatan terutama perawat, masih ada oknum-oknum perawat yang bertindak kurang peduli terhadap pasien dan keluarga pasien. Tidak adanya keramahan yang dilakukan oleh perawat membuat pasien merasa kurang nyaman dan tidak betah untuk berada di rumah sakit.

2. oleh karena itu, dalam hal ini untuk mencapai standar kualitas maka perlu dilakukan pembenahan dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso agar menuju pada kualitas pelayanan prima yaitu sebagai berikut, Transparansi sebaiknya dalam hal ini memberikan informasi kepada pasien yang akan berobat tidak hanya bergantung pada alur pelayanan yang sudah ada saja,

melainkan juga dapat terjun langsung untuk memberikan pengarahan dan pemahaman kepada pasien dalam pengurusan administrasi diloket Jamkesmas agar tidak terjadi kesalahan dan ketidaktahuan masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang ada. Partisipasif, sebaiknya dapat memberikan teguran kepada petugas kebersihan (*Cleaning Service*) untuk lebih sering membersihkan lingkungan dan ruangan pasien serta perlu adanya penambahan jumlah petugas keamanan, tidak hanya berada di pintu masuk rawat inap saja melainkan petugas keamanan juga dapat mengontrol dengan mendatangi setiap kamar dibagian rawat inap rumah sakit tersebut agar sistem keamanan yang sudah ada lebih diperketat lagi. Kesamaan Hak, sebaiknya perlu adanya pelatihan khusus kepada para petugas kesehatan agar dalam memberikan pelayanannya lebih terampil serta lebih bisa memperhatikan keluhan pasien dengan setulus hati dalam melayani tanpa memandang suku, ras, agama dan status sosial demi terciptanya kualitas pelayanan prima.

REFERENSI

Nainggolan, Rosalina. 2009. *Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedraso di Pontianak*. Skripsi tidak diterbitkan. Pontianak : Fisip Untan

Moleong, lexy J.1997, 2000, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda.

Poltak Sinambela,Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Public. Teori, Kebijakan & Implementasi*.Jakarta : Bumi Aksara

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.

Sugiyono,2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sukmawati. 2011. *Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Jamkesmas Di RSUD Dr. Soedarso Pontianak*. Skripsi tidak diterbitkan. Pontianak : Fisip Untan.

Undang-undang No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan.

Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 316 tahun 2009, tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menetapkan bahwa kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A. Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email: jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**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 : LILYANA SIHOMBING

NIM / Periode lulus : E0108014 / 2012

Fakultas/Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI NEGARA

E-mail address/HP : Lilyanasihombing@yahoo.com / 0852 4532 0606

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

PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT LIMUM
DAERAH DOKTER SOEDARSO, PONTIANAK KALIMANTAN BARAT.

beserta 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

Dr. Endi, M.Si

NIP. 1967 072720 0501 1001

Dibuat di : Pontianak

Pada tanggal: 14 JANUARI 2013

(LILYANA SIHOMBING)
E0108014

nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tuliskan 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).