KUALITAS PELAYANAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS ENTIKONG KABUPATEN SANGGAU

Ria Resti Fauzi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN
Email : www.r2_fauzy@yahoo.com

Abstrak

Judul penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Entikong Kabupaten Sanggau.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 Puskesmas Entikong 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 4 hal yaitu kemudahan dalam mengurus kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan pelakuan yang sama, tanpa pilih kasih, mendapatkan pelakuan yang jujur dan terus terang. Hasil analisis data menunjukan bahwa kurangnya pengarahan yang jelas dari petugas, kurangnya keterbukaan dan keamanan lingkungan serta kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien Jamkesmas.
Kata kunci : Kualita**s** Pelayanan, Program Jamkesmas, Kemudahan dan Terus terang.

Abstract

The title of this study is The Quality of Jamkesmas Members' Health Service at Entikong Public Healt Centre Kabupaten Sanggau West Kalimantan. The purpose of this study is to give the understanding about public health service through the program of JAMKESMAS as there are still many citizens complaining about the quality of the service given by Entikong Public Health Centre in order to enhance the quality of further health service to be more effective. This study uses the analytical descriptive method with the qualitative technique in the data processing. In this study, the public health service covers four aspects including the easiness in dealing the problem, getting the appropriate service, getting the equal treatment, getting the transparent and honest treatment. Result of the analysis shows that there is lack of clear instructions, the honesty, the security, and the equality of giving the treatment by the officers to the patients of JAMKESMAS.
Keywords : Service Quality, JAMKESMAS program, Easiness and Transparency.

.

PENDAHULUAN

Undang-undang No 23 tahun 1992 tentang kesehatan, Pasal 3 menyebutkan bahwa "Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal".

Perlindungan kesehatan tersebut telah ditindak lanjuti negara melalui kebijakan jangka pendek, wujud salah satunya adalah dalam bentuk bantuan sosial Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS). Dalam upaya penyelengaraan yang efektif dan efisien Pemerintah membuat kebijakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat atau yang disingkat dengan Jamkesmas bertujuan untuk meningkatkan cakupan masyarakat yang tidak mampu dengan mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas serta jaringannya dan di rumah sakit, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin.

Berdasarkan konstitusi dan Undang – undang, Kementerian Kesehatan sejak tahun 2005 telah melaksanakan program jaminan kesehatan sosial. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (JPKKM) / Askeskin, maupun Jamkesmas kesemuanya memiliki tujuan yang sama yaitu melaksanakan penjaminan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin dan tidak mampu dengan menggunakan prinsip asuransi kesehatan sosial.

Penyelengaraan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 1 mengacu pada prinsip – prinsip yaitu dikelola secara nasional, nirbala, portabilitas, transparan, efisien, dan efektif.

Dalam uraian masalah yang telah diuraikan sebelumnya, bagi penulis ada hal yang menjadi fokus penelitian serta menarik untuk diteliti yaitu " Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan bagi Peserta Jamkesmas di Ruang Rawat Inap di Puskesmas Entikong Kabupaten Sanggau". 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 bagaiman kualitas pelayanan pasien peserta Jamkesmas di Puskesmas Entikong Kabupaten Sanggau.

Menurut Moenir (2008 : 41) setiap orang selalu mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan pelayanan yang baik dan memuaskan itu meliputi : Adanya kemudahan, yang mana segalanya harus cepat ditangani, perilaku wajar, yaitu perilaku yang diikuti dengan perilaku yang ramah, sopan dan bersungguh – sungguh, perilaku sama,yaitu perilaku yang saling peduli dan memperhatikan kepada sesamanya tanpa memandang semua perbedaan yang ada, jujur dan terus terang, yaitu perilaku bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai.

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian mengenai pelayanan di Puskesmas Entikong, adalah sebagai berikut : untuk mengkaji kemudahan pelayanan kesehatan bagi pasien peserta Jamkesmas di Puskesmas Entikong Kabupaten sanggau, untuk mengkaji pelayanan kesehatan yang wajar bagi pasien peserta Jamkesmas di Puskesmas Entikong Kabupaten Sanggau, untuk mengkaji pelayanan kesehatan yang sama, tanpa pilih kasih bagi pasien peserta Jamkesmas di Puskesmas Entikong Kabupaten Sanggau, dan untuk mengkaji pelayanan kesehatan yang jujur dan terus terang bagi pasien peserta Jamkesmas di Puskesmas Entikong Kabupaten Sanggau. SecaraTeoritis dalam penelitian ini adalah agar dapat memahami permasalahan dalam kualitas pelayanan kesehatan masyarakat, serta dapat menjadi bahan informasi bagi penulis sendiri maupun bagi Ilmu Administrasi Negara. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi Puskesmas dalam merencanakan dan membuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat, khususnya pasien peserta Jamkesmas di Puskesmas Entikong.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tetang jamkesmas antara lain Azan (2011), Handayani (2010), Hasil penelitian menunjukan bahwa sebagian besar informan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan pihak dari Puskesmas Entikong kepada pasien peserta jamkesmas belum memberikan pelayanan yang memuaskan dikarenakan fasilitas kesehatan yang belum mencukupi

kebutuhan masyarakat, yang tidak sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang mengungkapkan dan menggambarkan masalah secara apa adanya (*das sein*) dan bukan sebagaimana atau dibuat (*das sollen*). Hal ini senada dengan pendapat yang telah dikemukakan oleh Hadari Nawawi (2003:63), "Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang harus diselidiki dengan menggambarkan / melukiskan keadaan / subyek / obyek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain)". Lokasi atau tempat penelitian adalah Puskesmas Entikong Kabupaten Sanggau. dengan pertimbangan Puskesmas tersebut terdapat masalah mengenai pelayanan yang diberikan kepada pemegang Jamksesmas di Puskesmas Entikong Kabupaten Sanggau. Dan Puskesmas ini merupakan satu satunya Rumah Sakityang ada di Kecamtan Entikong.

Menurut Moleong (2000:165) "suatu kajian dalam penelitian kualitatif justru telah mengisyaratkan di tetapkannya *Purposive* 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 Puskesmas, Kepala Ruangan Rawat Inap, Pengelola Program Jamkesmas, 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 Teknik Observasi yaitu dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara langsung atau terjun langsung ke lokasi dengan mengamati dan mencatat segala sesuatu yang berupa data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, Teknik Wawancara yaitu dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung atau dengan tatap muka dengan pegawai yang dianggap berperan dalam penelitian ini. Penulis mengadakan wawancara mendalam (*depth interview*) atau tanya jawab secara langsung dengan para narasumber atau informan yang ditetapkan sesuai dengan kriteria dan tujuan penelitian serta berbagai pihak sebagai sumber informasi yang dianggap mengetahui secara jelas tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien peserta Jamkesmas Pada Puskesmas di Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau. Untuk itu disusun instrumen penelitian yakni pedoman wawancara mendalam dengan para informan atau narasumber yang telah ditentukan, Teknik Dokumentasi dokumentasi yaitu berupa alat pengumpulan data berupa file yang difotocopy serta catatan ringkasan yang digunakan penulis untuk mencatat hasil wawancara.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalahReduksi Data (data *reduction*)Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan dirinci dan perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.Penyajian data (data *display*)Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.Verifikasi (*verification /conclusion drawing*)Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah pemeriksaan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode keabsahan data yaitu validitas menurut Sugiyono (2008 : 267) merupakan derajat ketepatan antara data yang

terjadi pada objek, penelitian dengan data yang dapat dilaporkan dengan penulis uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif.

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS ENTIKONG

1. Kemudahan dalam memberikan Pelayanan Kesehatan

Kemudahan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sangat diperlukan oleh masyarakat dalam rangka mencapai efesiensi waktu yang berdampak kepada kualitas pelayanan. Yang mana segalanya harus cepat ditangani, karena prosedur atau sikap petugas yang lambat dan acuh tak acuh dapat menimbulkan dampak yang sangat besar, misalnya kematian. Adanya keluhan-keluhan dari keluarga pasien kepada pihak Puskesmas khususnya Rawat Inap, yang mana mereka merasa kesulitan dalam pemenuhan prosedur tersebut.

2. Perilaku yang Wajar dalam memberikan Pelayanan Kesehatan

Perilaku wajar dalam kehidupan sehari-hari dapat kita jumpai di lingkungan teman-teman atau tetangga dirumah kita. Perilaku saling membantu, tolong menolong, tegur sapa, dan bersosialisasi merupakan beberapa diantaranya. Perilaku dapat diterima merupakan perilaku seseorang untuk memberikan sesuatu yang dapat diterima dalam masyarakat. Cotohnya perilaku menasehati dengan nasehat yang rasional dan dapat diterima serta saling mengingatkan suatu hal sederhana dalam kehidupan sederhana. Oleh sebab itu, perilaku wajar seperti keramahan, kesopanan dan kesungguhan harus diterapkan dalam memberikan pelayanan guna membangun citra yang baik di masyarakat dan berdampak kepada antusias masyarakat untuk berobat.

3. Tanpa Pilih Kasih dalam memberikan pelayanan kesehatan

Setiap individu mempunyai latar belakang yang berbeda, hal tersebut secara alamiah membentuk kelompok - kelompok dalam masyarakat. Dimata Tuhan Yang Maha Esa kita semua adalah sama , yaitu sama-sama mahluk hidup ciptaannya yang mulia. Namun hal ini jarang terjadi pada zaman sekarang. Hak asasi tidak lagi diperhatikan, yang kuat akan menindas yang lemah, padahal kedamaian didunia akan terjadi apabila setiap manusia saling peduli dan memperhatikan kepada sesamanya tanpa memandang status, jabatan, ras, agama dan semua perbedaan yang ada.

4. Jujur dan Terus Terang dalam memberikan pelayanan kesehatan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan pelayanan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pentingnya pelayanan publik yang bersifat transparansi di dalam suatu pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting seiring dengan semakin kuatnya untuk terus selalu mengembangkan suatu bentuk pelayanan prima dalam seluruh proses penyelenggaraan pelayanan kemasyarakatan. Dengan kata lain pemerintah atau pemberi pelayanan pada setiap tingkatan, terutama pada level yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, petugas di tuntut untuk terbuka atau transparan dan mempunyai ruang yang dapat diakses oleh penerima pelayanan terhadap berbagai sumber informasi yang ada di suatu institusi.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dilapangan, maka diperoleh kesimpulan yaitu mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Entikong ternyata pelayanan yang diberikan masih belum berkualitas. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Entikong disebabkan oleh kemudahan, perilaku wajar, perilaku yang sama , dan terbuka dalam proses pelayanan yang diberikan masih belum dirasakan oleh masyarakat hal itu terlihat dari: Kurangnya perilaku yang sopan, ramah, dan bersungguh – sungguh dan masih Kurangnya tingkat kebersihan di ruang rawat inap, kurangnya perhatian yang diterima pasien dari petugas kesehatan terutama perawat, masih ada oknum - oknum perawat yang bertindak kurang adil, kurang peduli terhadap pasien maupun keluarga pasien dan kurangnya kejujuran dan keterbukaan dalam suatu pelayanan khususnya bagi pasien peserta Jamkesmas. Dimana masih ada dipungut biaya oleh pihak

Puskesmas seperti pembiayaan operasi dan obat – obatan yang seharusnya menjadi tanggungan Jamkesmas.

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini untuk mencapai standar kualitas maka perlu dilakukan pembenahan dalam pelayanan di Puskesmas Entikong agar menuju pada kualitas pelayanan yang memuaskan yaitu petugas kesehatan perlu memberikan pelayanan kepada semua pasien khususnya pasien peserta Jamkesmas dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan kepentingan pasien dengan memberikan pelayanan yang mudah, perilaku wajar, perilaku yang sama dalam melayani guna membangun citra yang baik dimasyarakat dan berdampak kepada antusias masyarakat untuk berobat. Dan Kebersihan dan keamanan lingkungan juga sangat penting untuk diperhatikan agar tercipta suasana yang nyaman dan tenang, dengan memberikan teguran kepada petugas kebersihan(Cleaning Service) untuk lebih sering membersihkan lingkungan dan ruangan pasien agar dapat memberikan kesan bersih setiap waktu, serta perlu adanya petugas keamanan, agar dapat mengontrol dengan mendatangi setiap kamar dibagian rawat inap Puskesmas tersebut.

REFERENSI

Azan Ismul, (2011). *Pelayanan kesehatan kepada masyarakat dipusat kesehatan masyarakat kampung Bangka Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak*. Pontianak. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Hadari Nawawi. (2003). Metode Penelitian Bidang Sosial, Yogyakarta: Lembaga Penerbit Gajahmada University Press.

Handayani, Tri, (2010). *Kualitas Pelayanan Jamkesmas di Puskesmas Tanjung Kapuas Kabupaten Sanggau.*Pontianak : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Tanjungpura.

Moenir, 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara.

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

Paraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 903/Menkes/Per/V/2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jamkesmas.

Sugiyono, 2010. Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung : Alfabetha.

Undang-Undang Republik Indonesia NO. 23 Tahun 1992 tentang kesehatan.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, 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 : Ria Resti Fauzi
NIM / Periode lulus : E0110902 / 2013
Fakultas/Jurusan : FISIP / IAN
E-mail address/HP : r2_fauzy@yahoo.com / 085750663298

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Kmn. Ad Publika.*) pada Program Studi Ilmu Adm. 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 **) :

Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan masyarakat di Puskesmas Enggikong Kabupaten Sanggau.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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 1-8-2013

Dr. ARIFIN
NIP. 19710502 199702 1 002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal: 01 agustus 2013

Ria Resti Fauzi
(E0110902)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:
**tulis nama Jurnal sesuai prodi masing-masing (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)*

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).