

**PELAKSANAAN PELAYANAN
PESERTA PROGRAM JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT
DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
DI KELURAHAN TANJUNG HULU KECAMATAN PONTIANAK TIMUR**

Nyemas Nurdayanti Purwasih
Ilmu Administrasi Negera
Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
s.sos_nyienupu@yahoo.com

Abstrak

Mengenai Pelaksanaan pelayanan peserta program jaminan kesehatan masyarakat di pusat kesehatan masyarakat menyangkut kemudahan proses pelayanan, keterbukaan proses pelayanan, kecepatan pelayanan, pemerataan pelayanan, kenyamanan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan melakukan pendeskriptifan secara mendalam, serta metode yang digunakan untuk membantu penelitian ialah dilakukan dengan observasi, panduan wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa ketidakpuasan disini adalah menyangkut masalah sikap petugas dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kurang dapat memelihara hubungan kerja sehingga muncul pelayanan yang tidak adil. Maksudnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mempunyai status tertentu lebih diutamakan sedangkan masyarakat biasa yang tergolong ekonomi lemah selalu dibelakangkan dalam pemberian pelayanan dan kurangnya ketersediaan fasilitas puskesmas yang merupakan salah satu pendukung dalam proses pelayanan tidak berjalan dengan baik dan lancar.

Kata kunci : pelaksanaan pelayanan , kemudahan pelayanan, kecepatan pelayanan, keterbukaan pelayanan, keadilan dalam pelayanan.

Abstract

Regarding the implementation of the service of public health insurance program participants in community health centers regarding ease the service process, the service process openness, speed of service, Equity Services, Leisure Services. This study used qualitative methods and do pendeskriptifan in depth, as well as the methods used to help the research is done by observation, interview guides and documentation. The results of this study found that dissatisfaction regarding the problem here is the attitude of officers and timeliness in providing less care to maintain a working relationship so that it appears unfair service. The point of care provided to people who have a certain status in priority over the common people, while the relatively weak economy is always neglected in favor in service delivery and lack of availability of health centers is one of the supporters of the service process is going well and smoothly

Keywords : service delivery, simpility service, speed of service, disclosure service, fairness in service

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk kegiatan jasa adalah pelayanan dibidang kesehatan yang diwujudkan ke dalam bentuk rumah sakit, puskesmas serta pusat kesehatan masyarakat lainnya. Kesehatan merupakan kebutuhan setiap orang yang harus dipenuhi dan dijamin oleh pemerintah negara yang bersangkutan. Sebagaimana diketahui, pembangunan dibidang kesehatan bertujuan untuk meningkatkan mutu kesehatan masyarakat yang cukup dan efisien.

Peneliti membahas proses pelaksanaan Jamkesmas di Puskesmas Tanjung Hulu Kecamatan Pontianak Timur. Upaya identifikasi masalah kesehatan dan memprioritaskan sarana yang ada dalam wilayah kerjanya, oleh karena itu pelayanan kesehatan masyarakat yang tidak mampu menjadi prioritas utama bagi jajaran Puskesmas

Pelayanan kesehatan suatu negara dapat pula dijadikan sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Jika angka kesehatannya tinggi maka dapat dikatakan negara tersebut sejahtera dan sebaliknya jika kesehatan rendah maka dapat dikatakan negara tersebut terbelakang. Indonesia adalah negara yang memahami betul pentingnya kesehatan (kesejahteraan). Hal ini dapat dilihat dalam tujuan negara indonesia, yaitu memajukan kesejahteraan umum.

Puskesmas adalah bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan bagian pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan penyedia sarana pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan masyarakat. UU Kesehatan RI Nomor 23 Tahun 1992 Bab II pasal 3 tentang kesehatan menyatakan bahwa "pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemampuan hidup sehat bagi

setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal".

Salah satu program yang telah diberikan oleh pemerintah ialah program asuransi kesehatan rakyat miskin yang dikenal Askeskin. Askeskin ini diperuntuk bagi rakyat kurang mampu. Program ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang kurang mampu untuk berobat. Pada tahun 2008 program Asuransi Kesehatan Miskin (Askeskin) diubah namanya menjadi jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) yang tidak mengubah jumlah sasaran. Program ini bertujuan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan kepada masyarakat sangat miskin, miskin dan mendekati miskin berjumlah 76,4 juta jiwa (Keputusan Menteri Kesehatan No.125/Menkes/SK/II/2008 tanggal 6 februari 2008 Tentang pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat).

Pada umumnya Jamkesmas yang diberikan kepada masyarakat tertentu yang masuk dalam kategori penerima jaminan kesehatan tersebut juga harus menerima pelayanan optimal dan efisien agar hak-haknya sebagai penerima Jamkesmas dapat terpenuhi secara baik oleh karena itu dalam menunjang keberhasilan dalam proses pencapaian tujuan diperlukan peran serta masing-masing pihak terutama pihak penyedia layanan kesehatan dalam menjalankan fungsi melayani masyarakat agar tujuan bersama dapat tercapai.

Pelayanan terhadap pasien pengguna program Jamkesmas yang buruk juga menjadi salah satu penyebab inefisiensi Jamkesmas. Hal ini dikarenakan pasien yang memakai kartu Jamkesmas akan dipersulit administrasinya, bahkan terkadang pasien pengguna Jamkesmas ditolak saat menggunakan kartu tersebut dengan berbagai alasan misalnya kamar untuk rawat inap sudah penuh atau obat Generik yang menjadi hak pemakai Jamkesmas stoknya habis. Hal ini menuntut perbankan oleh pemerintah melalui DEPKES dalam menyelenggarakan pelayanan Jamkesmas bagi rakyat miskin. Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah

penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat banyak maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar.

Sedangkan dalam pelaksanaannya, program Jamkesmas mengacu kepada Standar Pelayanan Kesehatan bagi Peserta Jamkesmas yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan. Selain Rumah Sakit sebagai rujukan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan, salah satu tempat atau wadah bagi masyarakat untuk memiliki fasilitas pengobatan terdekat ialah pusat kesehatan masyarakat atau biasa sering dikenal Puskesmas. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu wadah pelayanan yang jumlahnya relatif lebih banyak dan lebih mudah di jumpai hampir disetiap wilayah, baik ditingkat kelurahan maupun kecamatan harus mempunyai fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat pelayanan, pengobatan hingga upaya penyembuhan bagi penderita. Sehubungan dengan itu dapatlah dinyatakan pusat kesehatan masyarakat sesuai dengan namanya dan dengan segala latar belakang sosial budayanya, tanpa pandang bulu sebagai sisi yang mengharapakan akan menerima pelayanan dengan baik.

Dalam mendukung pelaksanaan program jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat miskin atau sekarang lebih dikenal dengan Jamkesmas, Puskesmas memiliki peranan yang sangat penting. Peranannya adalah memberikan pelayanan kesehatan masyarakat (Jamkesmas). Puskesmas di tuntut untuk mampu secara aktif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi siapa saja yang memerlukan pengobatan ataupun pemeriksaan kesehatan lainnya.

KAJIAN TEORI

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Brata (2000:223) menyatakan pelayanan adalah “segala menyediakan fasilitas maupun kegiatan tertentu dalam rangka mewujudkan kepuasan publik”. Sedangkan yang lebih rinci diberikan

Gronroos (1990:27), dalam Ratminto (2005:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan.

Zethaml (1990) mengatakan aditiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu: 1. Intangibility berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance hasil pengalaman dan bukannya objek. 2. Heterogeneity berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. 3. Inseparability berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan.

Sinambela (2006:43) mengemukakan pelayanan publik sebagai berikut: “pelayanan sebagai Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang sementara actual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi atau bisnis, tapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini di sebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat”.

Menurut Moenir (1995:18) menyatakan bahwa fungsi sarana pelayanan adalah:

- Mempercepat Proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- Meningkatkan aktifitas pekerja.
- Kualitas produk lebih terjamin.
- Kecepatan system dan stabilitas ukuran terjamin.
- Kecepatan system dan stabilitas ukuran terjamin
- Menumbuhkan perasaan puas pada orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional

Menurut Batinggi (2000 :19) Pelayanan sosial yang adil dan merata setidaknya tidaknya harus mencakup 6 (enam) hal, yaitu:

- Mutupelayanan (barang atau jasa) yang memadai.

2. Prosedur pelayanan yang mudah ,cepat dan tepat.
3. Biaya pelayanan yang jelas dan memadai (murah)
4. Pemenuhan hak serta kewajiban pihak yang melayani, yang di pahami oleh masing-masing pihak sebelumnya.
5. Kemudahan dalam memperoleh informasi di seputar kualitas dan kualitas pelayanan itu sendiri.
6. Tidak menimbulkan kesan diskriminasi pelayanan dari berbagi obyek sasaran pelayanan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “ *eksellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik. Karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta membberikan focus pelayanan kepada pelanggan. Adapun pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Baik pelayanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan, akan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan, dengan, dengan siapa, dimana dan bagaimana pelayanan mesti di lakukan.

Kemudian untuk melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan umum guna mewujudkan pelayanan prima atau perwujudan pelayanan yang di dambakan oleh masyarakat menurut Moenir (1995:41), bentuk pelayanan yang di harapkan oleh publik adalah

- a. Kemudahan proses pelayanan
- b. Keterbukaan proses pelayanan
- c. Kecepatan pelayanan
- d. Pemerataan pealyanan
- e. Kenyamanan pelayanan

Berdasarkan dari apa yang dikemukakan oleh Moenir, menunjukan bahwa

dampak positive dari pengembangan system pelayanan umum yang baik terhadap masyarakat harus selalu termotivasi untuk meningkatkan pelayanan secara optimal dan memuaskan. Pengembangan system pelayanan umum yang baik, disesuaikan melalui pelayanan yang adil, tepat waktu, cukup dan terus menerus, seperti adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih (keadilan), mendapat pelayanan yang jujur dan terus terang.

Kotler (dalam Tjiptono, 2004:147) memberikan definisi kepuasan definisi kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Definisi tersebut di atas dapat dijabarkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Apabila kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.

Penilaian kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan mengalami salah satu dari bentuk yang berbeda (engel Blackwell dan Miniard dalam Tjiptono, 2004:112) yaitu:

1. Diskonfirmasi positif yaitu apabila kinerja lebih baik dari yang di harapkan
2. Konfirmasi sederhana, apabila kinerja sama dengan yang diharapkan
3. Diskonfirmasi negative apabila kinerja lebih buruk dari yang diharapkan

Diskonfirmasi positif menghasilkan respon kepuasan dan yang berlawanan terjadi ketika diskonfirmasi negative sederhana menyiratkan respon yang lebih netral yang tidak positif atau negative. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif kesetiaan pelayanan. Diklat dengan kepuasan, masyarakat yang dibutuhkan pelayanan instansi. Dalam penelitian ini penulis mencoba mengaplikasikan dan menggunakan cara riset mengenai kepuasan masyarakat, sehingga nantinya secara rill dapat di ketahui atribut yang memiliki hubungan kuat dengan kepuasan

masyarakat indakor yang di percaya untuk mengetahui kepuasan masyarakat antara lain adalah :

1. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan harapan dari kualitas pelayanan
2. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari semangat kerja pegawai
3. Tanggapan terhadap kualitas kerja pegawai.

METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini dikatakan bersifat kualitatif karena berusaha dan mencoba memberikan sebuah gambaran secermat mungkin tentang keadaan yang diteliti. Penelitian kualitatif ini bertujuan mengungkap dan memecahkan masalah berdasarkan fakta yang tampak dan sesuai dengan kondisi saat penelitian ini dilaksanakan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kelurahan Tanjung Hulu Kecamatan Pontianak Timur Kota Pontianak. Alasannya mengambil lokasi penelitian tersebut karena lokasi tersebut dekat dengan tempat tinggal peneliti.

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, peneliti sudah mencari dan menentukan subyek atau sasaran penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut: Kepala Puskesmas, Pegawai Kesehatan Puskesmas, Pengguna kartu Jamkesmas

Kaidah penelitian kualitatif menuntut peneliti sebagai instrumen utama. Peneliti akan mengambil serta mengumpulkan data dan informasi dari para informan. Untuk mendapatkan data dan fakta penelitian tersebut, maka peneliti membutuhkan alat bantu yang terdiri dari: pedoman observasi, pedoman wawancara, dokumentasi.

PELAKSANAAN PELAYANAN
PESERTA PROGRAM JAMINAN

Nyemas Nurdianti Purwasih

Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Tanjungpura

KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT

A Kemudahan pelayanan

Untuk menjadi petugas kesehatan yang baik maka petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dengan tidak terlepas dari etika pelayanan dalam melaksanakan tugas, seperti pelayanan yang dapat dilakukan dengan mudah dan cepat tanpa menunda-nunda waktu, pelayanan tidak diciptakan menjadi kompleks dan tidak ada unsur kepentingan pribadi

Kembali kepada persoalan hak mendapatkan pelayanan, dapat dinyatakan bahwa, hak itu berlaku kepada siapa saja tanpa terkecuali. Jadi hak atas pelayanan ini, sifatnya sudah universal dan berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka salah satu wujud dari pelayanan yang didambakan adalah adanya kemudahan dalam pembuatan akta kelahiran, tanpa ada hambatan yang tidak wajar, baik mengenai persyaratan maupun penempatan biaya pelayanan

Kelancaran atau kemudahan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Tanjung Hulu, tergantung pada sikap dan perilaku petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, karena kemudahan pelayanan adalah petugas dalam memberikan pelayanan tanpa ada maksud-maksud tertentu, sehingga masyarakat yang dilayani, merasa tidak dipersulit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta jamkesmas diperoleh keterangan bahwa :

“Kebutuhan masyarakat pada saat diberikan pelayanan, adalah kebutuhan untuk dimengerti, kebutuhan untuk disambut baik, kebutuhan untuk merasa dipentingkan dan kebutuhan kenyamanan. Namun pada kenyataanya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan tersebut sedikit kurang memuaskan”.

Untuk mengetahui sikap dan perilaku petugas saat diminta informasi mengenai pelayanan jamkesmas, berdasarkan hasil

wawancara dengan masyarakat, menunjukkan bahwa sikap petugas terkadang bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sehingga pasien tidak merasa diacuhkan. Meskipun, masih ada perilaku petugas tentang diskriminasi dalam pelayanan kesehatan, sehingga memungkinkan timbulnya kecemburuan sosial, namun tidak terlalu mencolok.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan kepala Puskesmas Kelurahan Tanjung Hulu menyatakan bahwa:

“etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Kelurahan Tanjung Hulu, kepada masyarakat yang dilayani, sudah terbentuk suatu komitmen untuk menghargai hak-hak dari masyarakat dengan adanya kepastian pelayanan”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai yang memberikan pelayanan kesehatan, diperoleh informasi bahwa

“perilaku petugas kadang menunjukkan simpati, meskipun ada yang kurang menarik simpati, tetapi tindakan yang diberikan tidak menghambat proses pelayanan”.

Hasil wawancara yang penulis dapat mengenai kemudahan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan proses hanya saja keramah-tamahan dirasakan kurang memuaskan. Seperti sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat yang berobat. Selanjutnya untuk mengetahui kesulitan yang dirasakan masyarakat selaku peserta Jamkesmas, dapat diketahui melalui hasil wawancara, bahwa masyarakat tidak terlalu mendapat kesulitan dalam melengkapi persyaratan karena hanya membawa kartu jamkesmas mereka sudah di layani.

B Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan seharusnya berdasarkan prosedur yang jelas. Birokrasi secara ideal harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek kepuasan dan waktu pelayanan yang diberikan. Akses publik terhadap pelayanan di

pandang efisien, apabila memiliki kepastian dari prosedur pelayanan yang diberikan.

Memperhatikan kinerja petugas kesehatan, dalam memberikan pelayanan kesehatan : mengenai pelayanan kesehatan yang terkesan kurang memuaskan sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik. Jika kondisi seperti ini dibiarkan berlarut-larut, maka akan menimbulkan kesan yang tidak baik dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas akan semakin berkurang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat selaku peserta jamkesmas yang diberikan pelayanan, diperoleh informasi, bahwa

“pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas puskesmas kurang cepat, karena mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh petugas puskesmas tersebut dirasakan mengabaikan kecepatan pelayanan”.

Berkaitan dengan apa yang diinformasikan oleh masyarakat selaku peserta jamkesmas, berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari staf pelaksana pelayanan kesehatan menyatakan bahwa:

“pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur namun terkadang ada sedikit kendala yang terjadi di luar perkiraan”.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Puskesmas, diperoleh keterangan bahwa,

“apabila petugas tidak memberikan pelayanan dengan baik maka akan mendapat teguran, sementara ini pelayanan yang diberikan sudah cukup cepat dan tepat”.

Berdasarkan hasil pengamatan, mengenai kecepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi peserta jamkesmas menunjukkan bahwa petugas hadir masih ada yang tidak tepat waktu, sehubungan banyaknya kegiatan yang dilakukan, salah satu contoh sebelum mereka pergi ke kantor mereka harus mengantar anaknya sekolah, ada yang memang berurusan dengan kantor lain dan masih banyak lagi aktifitas lain yang dilakukan oleh petugas kesehatan tersebut. Kondisi seperti ini

sudah menjadi budaya yang sulit untuk dihilangkan, mungkin disebabkan kejemuhan dalam bekerja atau kurangnya motivasi pimpinan dalam melaksanakan tugas ataupun gaji yang diperoleh tidak sesuai dengan kebutuhan hidup. Oleh karena itu, banyak pandangan negatif masyarakat yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul, karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan kesehatan yang diterima tersebut. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja dan parameter untuk menilai kecepatan pelayanan petugas puskesmas adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat, seringkali tersedia secara mudah dan murah.

C Keterbukaan dalam memberikan pelayanan

Perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Tanjung Hulu Pontianak Timur, dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang sangat penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Petugas pelayanan yang melakukan pelayanan yang kurang prima, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu Negara pada era global.

Salah satu harapan masyarakat sebagai pengguna jasa adalah keterbukaan atau transparansi dari aparat dalam memberikan pelayanan tersebut, karena keterbukaan pelayanan selalu berkaitan dengan pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada terjadi hambatan suatu masalah yang dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tersebut tidak menunggu-menunggu sesuau yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan tersebut orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

Pada dasarnya setiap orang dapat memahami kesulitan atau masalah orang lain, kalau ini ditemukan secara terang. Apabila masalah yang sebenarnya sering disembunyikan, maka akan menimbulkan kekecewaan pada orang yang merasa tidak diberi kejelasan dengan kejujuran. Timbulnya kekecewaan merupakan iklan yang sangat

merugikan, terutama usaha-usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan dan tidak bias di hak monopoli

Disamping itu keterbukaan dalam memberikan pelayanan tentunya tidak terlepas dari kemampuan berkomunikasi yang dilakukan oleh petugas yang memberikan pelayanan, baik dari penuturan bahasa yang digunakan, maupun tekanan gaya bahasa yang digunakan, karena dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti merupakan salah satu proses dalam melakukan komunikasi, baik dalam menggunakan bahasa maupun susunan kalimat yang mudah di cerna atau dipahami yang akhirnya dapat menggambarkan secara lengkap apa yang dikehendaki. Tidak semua orang yang menterjemahkan pikiran kedalam susunan kata atau kalimat yang mudah ditangkap dan dimengerti oleh orang lain selaku penerima pesan. Kecuali orang tersebut dapat menyusun kalimat yang disampaikan dengan kosa kata bahasa yang mudah dimengerti serta tidak berbelit-belit

Tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan Puskesmas menunjukan adanya rasa ketidakpuasan dari masyarakat selaku peserta jamkesmas, karena bagi masyarakat yang perekonomiannya cukup baik maka apa yang dikehendaki oleh petugas, selalu dipenuhi, asalkan urusan cepat dan lancar. Namun bagi masyarakat selaku peserta jamkesmas yang perekonomiannya kurang mampu hal tersebut menjadi suatu masalah. Keadaan seperti ini, tidak menutup kemungkinan masyarakat miskin, pada umumnya tidak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, karena isu yang berkembang dan sudah membudaya.

Berdasarkan hasil wawancara masyarakat selaku peserta jamkesmas menyatakan bahwa:

“pada saat diminta penjelasan mengenai prosedur pelayanan kesehatan, jarang petugas pelayanan kesehatan memberikan penjelasan secara sistematis, terkadang penjelasan yang diberikan terkesan sulit untuk dimengerti, apalagi tidak semua masyarakat miskin di Kota Pontianak memiliki tingkat pendidikan yang tergolong tinggi dan

masih ada golongan relatif rendah di Kelurahan Tanjung Hulu Pontianak Timur.

Kemudian masyarakat selaku peserta jamkesmas menyatakan tindakan yang dilakukan petugas pada saat diminta keterangan tentang ketidak-puasan dalam pelayanan kesehatan, apabila ditanya, artinya tidak ada keterbukaan pada saat memberikan pelayanan yang cepat, beberapa hambatan yang sering ditemukan yang terasa menjengkelkan masyarakat, karena terlihat ada unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Puskesmas yang memberikan pelayanan menyatakan bahwa :

“pihak dari pegawai puskesmas sendiri sudah memberikan keterbukaan dan tidak membedakan antara satup pasien dengan pasien yang lainnya”.

Etika kerja seseorang petugas menunjukkan ciri-ciri perilaku yang berkualitas tinggi pada dirinya sendiri misalnya kerajinan, rasa tanggung jawab, kehati-hatian, bekerja dengan penuh hati dan sampai tuntas dan keterikatan emosional pada pekerjaan seperti menikmati kerja atau memperoleh kepuasan pribadi dari pekerjaan yang diselesaikan.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Kepala Puskesmas Tanjung Hulu Pontianak Timur, dapat diperoleh keterangan bahwa:

“dalam rangka memberikan pelayanan antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang dilayani, dapat tercipta kondisi hubungan formal positif apabila petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak memandang status yang dilayani dengan memberikan pelayanan yang cepat”.

Kemudian hubungan formal negative terjadi apabila petugas tidak sungguh-sungguh, tidak tulus dalam memberikan pelayanan, karena ada unsure kepentingan pribadi, antara kedua belah pihak. Sebaliknya dari pihak yang dilayani selalu memanfaatkan peluang itu dengan mengorbankan kepentingan orang lain, asal kepentingannya cepat selesai. Di samping itu, masyarakat terkadang kurang adanya

kesadaran tentang arti pentingnya kesehatan, karena factor pendidikan mereka yang rendah.

Kemudian berdasarkan hasil pengamatan pada obyek penelitian menunjukkan bahwa sikap dan tingkah laku petugas pelayanan Puskesmas Tanjung Hulu Pontianak Timur, dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat tergantung dari orangnya, artinya tidak semua petugas yang bersikap atau berperilaku yang negative dan ada juga yang berperilaku mengundang simpati masyarakat. Seperti pemberian pelayanan dengan sabar sepenuh hati, serius dan penuh tanggungjawab.

D. Keadilan dalam pelayanan

Untuk lebih jelas mengetahui tindakan keadilan yang dilakukan petugas pelayanan kesehatan Puskesmas Tanjung Hulu Pontianak Timur, dalam rangka memberikan keadilan pelayanan kepada masyarakat selaku peserta jamkesmas, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa:

“tindakan petugas dalam memberikan pelayanan, baik kalangan ekonomi menengah kebawah maupun menengah keatas, masih cenderung masih tergolong pantas, artinya semua masyarakat diperlakukan tanpa pilih kasih, karena petugas lebih cepat memberikan pelayanan, baik dilihat dari status, pangkat, suku, teman dekat, keluarga dan lain-lain”.

Sehingga pengaturan setiap bentuk pelayanan terkadang dirasakan tidak sesuai dengan kondisi kebutuhan, persyaratan pelayanan hanya tidak dibatasi dengan hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, jangkauan pelayanan yang diberikan masih dengan distribusi yang kurang merata dan terkadang tidak diperlakukan secara adil, inipun tidak semua pegawai yang ditugaskan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat yang bersikap demikian dan tergantung dari petugas itu sendiri.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh kepala Puskesmas bahwa:

“Pihak dari puskesmas sangat memperhatikan kondisi hubungan antara petugas dengan masyarakat dalam rangka memberikan keadilan pelayanan kesehatan, tidak secara langsung timbul hubungan informal positif dan negative”.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari pihak pegawai menyatakan bahwa

“kami telah memberikan praktek pelayanan yang adil hanya saja mungkin ada beberapa oknum yang berperilaku tidak adil dan mungkin terlalu mencolok dalam memberikan keadilan sehingga menimbulkan kesan yang tidak baik terhadap keadilan pelayanan terhadap masyarakat”.

Praktek pelayanan hubungan informal negative yaitu adanya pelayanan yang dilakukan oleh petugas dengan memandang status kekerabatan yang didahulukan dianggap sudah menjadi kebiasaan. Wujud penyimpangan seperti ini sukar untuk di rubah, karena masyarakat yang merasa dilayani tidak pernah mengungkap keberatan-keberatan terhadap perlakuan petugas yang tidak baik tersebut.

Setiap pegawai selalu ingat bahwa mereka adalah merupakan wakil organisasinya dalam berurusan dengan masyarakat yang berhubungan dengannya, organisasinya akan mendapatkan penghargaan dan kepercayaan yang semakin tinggi dari masyarakat kesan yang baik itu dapat terciptakan kalau seorang pegawai senantiasa bekerja dengan semangat mengabdikan kepada public, misalnya dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap orang yang datang, sehingga orang tersebut meninggalkan Puskesmas dengan rasa puas. Namun pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan oleh petugas masih ada tindakan yang belum menunjukkan kepuasan pelayanan, sehingga bentuk pelayanan yang diberi terkadang masih ada pilih kasih kepada semua masyarakat dan hanya kepada masyarakat tertentu saja, seperti masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dekat dengannya.

Berdasarkan pengamatan penulis pada objek penelitian, kesimpulannya bahwa

tindakan yang dilakukan dalam mengantisipasi perlakuan petugas yang kurang adil kepada masyarakat, sementara ini belum dilakukan secara kontinyu oleh Kepala Puskesmas sehingga masih ada petugas yang melakukan pelayanan yang kurang adil, ada unsur kepentingan pribadi yang dilayani. Dengan keterbatasan kemampuan Kepala Puskesmas pelayanan yang dilakukan oleh stafnya tidak dapat diketahui secara jelas dan keseluruhan, sementara dari pihak masyarakat selaku peserta jamkesmas yang memberikan pengaduan kepada Kepala Puskesmas selaku Pembina Puskesmas bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan yang diberikan petugas.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapatlah ditarik beberapa kesimpulan dan saran, bahwa pelaksanaan Pelayanan peserta jamkesmas Kelurahan tanjung Hulu Pontianak timur yang dilakukan oleh petugas Puskesmas terlihat masih kurang memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya :

1. Kesimpulan: Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Puskesmas tergolong mudah, karena pelayanan yang dilakukan tercermin tidak mengabaikan prosedur dan pelayanan, karena masyarakat masih banyak yang memiliki pendidikan rendah sehingga membuat mereka takut untuk berobat dan menggunakan hak mereka sebagai peserta pengguna kartu jamkesmas. Saran: sebaiknya pihak puskesmas memberikan sosialisasi tentang prosedur kemudahan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kesimpulan: Masih ada kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat selaku peserta jamkesmas, dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas, misalnya petugas yang memberikan pelayanan tidak adil dan tepat waktu. Saran: agar pihak puskesmas lebih adil dalam memberikan pelayanan dan tidak pandang bulu atau bersikap

- diskriminatif terhadap pasien atau kerabat terdekat.
3. Kesimpulan: Pelayanan terhadap kesehatan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Kelurahan tanjung Hulu Pontianak Timur kota Pontianak, pada kenyataannya terlihat adanya keterbukaan atau *transparansi* dari petugas, terutama mengenai kejelasan standarisasi karena peserta jamkesmas dibebaskan dari biaya pelayanan kesehatan, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saran: agar pihak puskesmas dapat terus menjaga transparansi mengenai standarisasi pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
 4. Kesimpulan: Tindakan petugas Puskesmas kelurahan tanjung Hulu Pontianak Timur, dalam memberikan pelayanan masih terlihat wajar dan adil. Artinya pelayanan yang diberikan tidak membedakan antara peserta jamkesmas satu dengan peserta jamkesmas lainnya, apakah dari status, pangkat suku, teman dekat, keluarga dan lainnya. Pelayanan yang lancar diberikan kepada masyarakat yang ada hubungannya kekerabatan atau kepentingan pribadi. Kalaupun terjadi demikian, tergantung petugas itu sendiri, sementara dari pihak pimpinan tetap melakukan himbauan. Saran: jika terdapat ketidak wajaran dalam keadilan pelayanan kesehatan sebaiknya pihak pimpinan puskesmas segera menegasi pegawai yang terlihat mencolok dalam memberikan pelayanan kesehatan.

REFERENSI

- Brata, Atep. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung : Bumi Aksara.
- Batinggi, Achmad. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : penerbit Universitas Terbuka.
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto & Winarsih A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : pustaka Pelajar.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen*. Jasa. Andi. Yogyakarta.
- Zethalm, 1990. *Transforming the publik sector*. New York : Penguin Press.



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 : Nyemas Nurdianti Purwasih
NIM / Periode lulus : E01107106 / 2012
Fakultas/Jurusan : FISIP / IA
E-mail address/HP : S.SOS_nyemaspu@yahoo.com / 085229346100

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

Strategi Pijat Kesehatan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Peserta Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Di Kelurahan
Tanjung Hulu Kecamatan Pontianak Timur

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. Erni

NIP. 196707272005011001

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal: 02-09-2013

(NYEMAS NURDIANTI P.)
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).