

## **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENERIMA JAMKESMAS DI PUSKESMAS SANGGAU KOTA**

**Margareta Yunita**

Ilmu Administrasi Negara, FISIP Universitas Tanjungpura, Pontianak

*email* : [yunitamargareta@yahoo.co.id](mailto:yunitamargareta@yahoo.co.id)

### **Abstrak**

Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Penerima Jamkesmas di Puskesmas Sanggau Kota, mencakup tiga aspek yang diteliti, diantaranya : (a). Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. (b). Faktor-faktor penghambat pihak Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien peserta Jamkesmas. (c). Upaya yang dilakukan pihak Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien pengguna Jamkesmas. Hasil penelitian ditemukan bahwa sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan adalah sopan dan santun serta tepat waktu. sedangkan yang menjadi faktor penghambat petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna Jamkesmas, diantaranya: (a). Tenaga kesehatan, (b). Obat-obatan, (c). Fasilitas, dan (d). Rendahnya tingkat pendidikan masyarakat pengguna Jamkesmas. Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan pihak Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelatihan-pelatihan, kursus, penataran latihan dalam jabatan lokakarya, symposium, dan lain-lain. Yang bertujuan untuk meningkatkan keahlian, kemampuan, dan keahlian agar dapat memperoleh produktivitas kerja yang lebih tinggi. Selain itu, pihak Puskesmas juga telah berupaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien pengguna Jamkesmas antara lain dengan cara memberikan informasi tentang prosedur pelayanan administrasi, serta penyediaan sarana dan prasarana.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Jamkesmas, Perilaku Petugas Pelayanan, Faktor Penghambat dan, Upaya Petugas Pelayanan.

### **Abstract**

Quality of Health Care in Patients Recipient Jamkesmas Sanggau City Health Center, includes three aspects studied, including: (a). Attitudes and behavior of workers in providing services. (b). Inhibiting factors in the health center providing good service to the patient, the medical treatment. (c). Efforts made to improve the quality of the health center services to patients on medical treatment. The research found that the attitudes and behavior of workers in providing services are polite and courteous and on time. while the limiting factor in the personnel providing services to users Jamkesmas, including: (a). Health personnel, (b). Drugs, (c). Facilities, and (d). The low level of public education Jamkesmas users. The efforts that have been made in improving the quality of the health center services by providing trainings, courses, refresher training in-service workshops, symposia, and others. Which aims to improve the skills, abilities, and expertise in order to obtain higher labor productivity. In addition, the health center has also sought to improve the quality of healthcare to patients Jamkesmas among other users by providing information about the procedure of administrative services, and the provision of facilities and infrastructure.

**Keywords:** Quality of Service Jamkesmas, Behavioral Services Officer, Obstacles and, Effort Service Officers

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan setiap orang dan dijamin oleh pemerintah. Indonesia merupakan negara yang memahami betul akan pentingnya kesehatan (kesejahteraan). Hal ini dapat dilihat dalam tujuan negara Indonesia, yaitu memajukan kesejahteraan umum.

Berdasarkan landasan inilah maka dalam APBN dianggarkan dana untuk menunjang kesehatan masyarakat salah satunya ditujukan untuk masyarakat miskin. Derajat kesehatan masyarakat miskin masih rendah diakibatkan sulit dan kurang mampu mendapatkan akses terhadap pelayanan kesehatan, salah satu faktornya adalah tidak adanya kemampuan secara ekonomi dikarenakan biaya kesehatan yang mahal. Keadaan ini mengharuskan pemerintah terus berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat tanpa membedakan antara yang satu dengan yang lain.

Dalam mendukung pelaksanaan program Jamkesmas, Puskesmas memiliki peranan yang sangat penting yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang menjadi pengguna Jamkesmas. Puskesmas dituntut untuk mampu secara aktif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi siapa saja yang memerlukan pengobatan ataupun pemeriksaan kesehatan lainnya. Oleh karena itu dalam menunjang keberhasilan dalam proses pencapaian tujuan diperlukan peran serta masing-masing pihak, terutama pihak penyedia pelayanan kesehatan dalam menjalankan fungsinya melayani masyarakat agar tujuan bersama dapat tercapai.

Mengingat masalah kesehatan merupakan masalah yang cukup luas cakupannya, oleh karena itu fokus penelitian ini terhadap "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Penerima Jamkesmas di Puskesmas Sanggau Kota" adalah sebagai berikut : (1). Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, (2). Faktor penghambat pihak Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang baik bagi peserta Jamkesmas, (3). Upaya yang dilakukan pihak Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien pengguna kartu Jamkesmas.

Agar artikel ini menjadi jelas dan terfokus, maka peneliti perlu merumuskan masalah. Yang menjadi sasaran dalam penelitian ini yaitu "*Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Penerima Jamkesmas di Puskesmas Sanggau Kota*".

Sedangkan rumusan tujuan penelitian untuk menjawab masalah yang sedang diteliti yaitu : (1). Untuk mengungkapkan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan Jamkesmas, (2). Untuk mengungkapkan faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas Sanggau Kota, (3). Untuk mengetahui

upaya yang dilakukan pihak Puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien peserta Jamkesmas.

Manfaat penelitian : (a). Manfaat Teoritis : untuk memberikan sumbangan pemikiran dan memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya di dalam bidang pelayanan, (b). Manfaat Praktis : digunakan sebagai masukan kepada pihak atau instansi yang terkait dalam Program Jaminan Kesehatan Masyarakat serta dapat memberikan informasi yang jelas kepada para pembaca artikel ini dan masyarakat pada umumnya terkait pelayanan Jamkesmas di Puskesmas Sanggau Kota.

Goetsch Davis, (2005:8) memuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum di definisikan sebagai: "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan.

The Liang Gie (1981-940), menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan atau pelayanan prima, mencakup : pelayanan yang adil dan merata, tepat pada waktunya, terus-menerus dan progresif.

Sinambela (2006:6), mengemukakan pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Selanjutnya ia menegaskan pula bahwa tujuan dari pelayanan adalah untuk memuaskan masyarakat. dalam mencapai kepuasan itu dituntut pelayanan prima yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Azwar (2001:30) menegaskan bahwa "Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai

dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan”. Selanjutnya Dwiyanto (2005:208), menyatakan agar pelayanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu : (1). Tingkah laku yang sopan, (2). Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3). Waktu menyampaikan yang tepat, (4). Keramah tamahan.

*“The theory of customer service is based on identifying and satisfying your customers' needs and exceeding their expectations. A company must be totally committed to delivering consistently high standards of service to gain and retain customer loyalty. Everyone from top management on down must be tuned into what the customer wants. Creating a customer service culture within a company can help build success. Customer satisfaction and loyalty are inextricably linked to the quality of customer service and, ultimately, to the company's profitability”* (Susan Dorling dalam <http://smallbusiness.chron.com/customer-service-theory-45500.html> ).

Jamkesmas merupakan singkatan dari Jaminan Kesehatan Masyarakat dan merupakan bagian dari pengentasan kemiskinan yang bertujuan agar akses dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dapat ditingkatkan sehingga tidak ada lagi masyarakat miskin yang kesulitan memperoleh pelayanan kesehatan karena alasan

## METODE PENELITIAN

Alasan digunakannya metode penelitian dalam artikel ini yaitu untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor atau berbagai aspek yang akan diteliti, baik dari lokasi penelitian, informan, serta langkah-langkah dalam penelitian.

Adapun yang menjadi informan dalam artikel penelitian ini yaitu : (a). Kepala Puskesmas Sanggau Kota sebanyak 1 orang, (b). Tenaga Medis/Staf yang bekerja di Puskesmas Sanggau Kota sebanyak 2 orang dan (c). Masyarakat Pengguna Jamkesmas di Puskesmas Sanggau Kota sebanyak 2 orang. Adapun alasan saya memilih ketiga informan tersebut dengan pertimbangan agar dapat memperoleh data, baik data primer maupun sekunder karena ketiga kategori informan tersebut berperan sangat penting dalam pengumpulan data, sehingga artikel ini akurat.

Sedangkan pemilihan lokasi penelitian di Puskesmas Sanggau Kota, dengan pertimbangan: (a). banyaknya pasien yang menggunakan layanan Jamkesmas di Puskesmas Sanggau Kota, (b). sering ditemukannya beberapa hambatan dalam mendapatkan pelayanan Jamkesmas. Selanjutnya

**Margareta Yunita**

Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Tanjungpura

waktu penelitian dimulai dari proses pengumpulan data dan penulisan laporan sekitar 7 (tujuh) bulan. Dimulai dari proses penyusunan proposal, seminar perbaikan, penelitian lapangan, penulisan laporan, konsultasi penulisan skripsi, skripsi, selanjutnya finalisasi/perbaikan skripsi.

Langkah-langkah dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut : (1). Persiapan : menyusun rancangan penelitian, menentukan lokasi, mengurus perizinan, menjajagi dan menilai keadaan, memilih dan memanfaatkan informan, menyiapkan instrument penelitian, persoalan etika dalam penelitian, kegiatan lapangan. (2). Kegiatan pengolahan data : reduksi data, display data, analisis data, mengambil kesimpulan dan verifikasi, meningkatkan keabsahan hasil, narasi hasil analisis, kesimpulan.

Selanjutnya yang peneliti lakukan atas empat hal diatas adalah setelah menetapkan lokasi penelitian, menentukan informan serta memulai penelitian berdasarkan langkah atau tahap penelitian, peneliti menguji keabsahan data untuk memperoleh keakuratan data yakni melalui triangulasi data.

## SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS, FAKTOR PENGHAMBAT SERTA UPAYA YANG DILAKUKAN PETUGAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN YANG BAIK KEPADA PASIEN PENGGUNA JAMKESMAS.

### A. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.

Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling menghargai, saling menghormati, responsive dan memberi perhatian. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Sanggau Kota, menyatakan bahwa :

“Para dokter dan perawat sebagai petugas pelayanan sudah selayaknya menunjukkan etika yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial seseorang, tetapi lakukan tugas dan kewajiban sebagai pelayan itu dengan tujuan demi kepentingan bersama”.

Namun diakui oleh Kepala Puskesmas Sanggau Kota bahwa dalam kenyataannya, memang masih ada petugas pelayanan yang melakukan pekerjaannya hanya sekedar sebagai karyawan suatu instansi tanpa mau tau apakah pekerjaannya sudah memberikan hasil dan *image* yang baik bagi penerima pelayanan atau tidak, sehingga ia merasa pekerjaannya sudah baik menurutnya. Oleh karena itu diperlukan pendidikan dan pelatihan khusus mengenai etika karena ini menyangkut perasaan seseorang.

Sehubungan dengan itu, ada dua hal yang perlu diperhatikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, diantaranya : (a). Sopan

dan santun : kualitas pelayanan kesehatan yang dinilai dapat meningkatkan kunjungan pasien sebagai manifestasi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggau Kota adalah kemampuan aparatur kesehatan di Puskesmas tersebut untuk dapat menampilkan perilaku sopan dan santun kepada masyarakat sebagai pasien. Pelayanan kesehatan Puskesmas kepada masyarakat Kota Sanggau sepanjang pengamatan yang dilakukan telah dilaksanakan secara wajar, bahkan terbilang cukup profesional dalam menyikapi penyakit yang diderita pasien sesuai perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, sehingga keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggau Kota belum terdengar secara lantang.

Pernyataan tersebut bukan berarti Puskesmas Sanggau Kota telah sempurna dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakatnya. Perilaku aparatur dinilai telah memenuhi kriteria kesopanan meskipun belum mencapai taraf kesantunan, karena dalam berinteraksi dengan pasien sikap yang kerap kali diperlihatkan adalah melakukan interaksi dan pengobatan secara prosedural. Siapapun yang datang wajib dilayani tanpa memandang latar belakangnya, sehingga mereka mendapat perlakuan yang sama dari seorang petugas

(b). Tepat waktu : salah satu indikator yang menjadi penilaian masyarakat dalam rangka mengetahui bahwa pelayanan tersebut berkualitas atau tidak adalah konsistensi waktu pelayanan. Waktu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggau Kota sebagaimana telah terjadwal pukul 08.00 WIB hingga pukul 02.00 WIB setiap hari kerja, kecuali hari jumat dimana waktu pelayanan berakhir hingga pukul 11.30 WIB.

Dari hasil wawancara dengan salah seorang perawat di Puskesmas Sanggau Kota, yang mengatakan bahwa :

“Dalam melayani pasien, sebagian besar petugas sudah menunjukkan sikap yang sopan dan ramah serta tidak membedakan-bedakan pasien dalam memberikan pelayanan. Selain itu, petugas juga telah mengikuti prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Sanggau Kota”.

Walau dalam kenyataannya masih ada petugas yang bersikap acuh tak acuh terhadap pasien, hal ini bisa saja dikarenakan mood dari petugas tersebut akibat kekelahan selama melakukan pekerjaannya. Walau demikian, petugas tetap harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sebagai tenaga medis.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pasien yang mengungkapkan bahwa :

“Perlakuan aparatur kesehatan kepada pasien memang sudah dilaksanakan secara wajar akan tetapi

adapula petugas yang terkadang acuh tak acuh, menunda waktu pelayanan dan cenderung mempersulit proses pengurusan administrasi sehingga mau tidak mau pasien harus menunggu lama”.

Hasil observasi peneliti, sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan terutama kepada pasien pengguna Jamkesmas, masih terlihat kurang ramah, sehingga menimbulkan kekecewaan para pasien, dengan sikap demikian pasien merasa tidak simpati terhadap pelayanan yang diberikan sehingga tidak menimbulkan hubungan yang harmonis antara pihak penerima layanan dengan pihak pemberi layanan.

Suatu hal yang tidak kalah pentingnya adalah respon petugas terhadap kebutuhan pasien dimana pelayanan yang cepat tanggap mencerminkan perilaku petugas dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan.

### **B. Faktor-faktor penghambat Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien peserta Jamkesmas.**

Dalam melaksanakan tugasnya, pihak Puskesmas tidak terlepas dari kendala – kendala yang dihadapi, yang menjadi faktor penghambat petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara bersama Kepala Puskesmas Sanggau Kota, beliau mengungkapkan bahwa :

“Petugas Puskesmas telah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada pasien, akan tetapi banyak faktor yang menjadi kendala, baik itu dari segi sarana dan prasarana, pembiayaan, dan tenaga kesehatan. Karena minimnya faktor-faktor tersebut, membuat kinerja petugas menjadi lamban dan kurang maksimal”.

Hal ini diungkapkan pula oleh seorang perawat ketika diwawancarai, ia menjelaskan bahwa selama bertugas, ada beberapa kendala dalam pelayanan yang diberikan kepada pengguna Jamkesmas diantaranya :

“Tenaga kesehatan: untuk tenaga kesehatan yang ada saat ini merupakan salah satu kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Sanggau Kota, dengan jumlah tenaga yang masih sangat minim dan bekerja dengan peralatan yang memadai. Dengan demikian keadaan tersebut tidak memungkinkan terlaksananya pelayanan yang optimal, apa lagi ditambah dengan kurangnya pendidikan seperti tenaga-tenaga ahli dibidang kesehatan, hal ini menyebabkan kurangnya proses pelayanan kesehatan terutama kepada pasien pengguna Jamkesmas, karena masyarakat menginginkan pelayanan yang baik”

Berdasarkan data di Puskesmas Sanggau Kota, jumlah pegawai yang ada saat ini sebanyak 28 orang.

Dari 28 orang tersebut mempunyai keanekaragaman baik umur, jenjang pendidikan maupun jenis kelamin. Untuk jumlah pegawai menurut jenjang pendidikan pada Puskesmas Sanggau Kota, sebagian besar jumlah pegawainya telah menyelesaikan pendidikan akademi khususnya dibidang kesehatan, namun ada juga beberapa pegawai yang tingkat pendidikan nya lulusan SLTA dan SLTP. Jumlah pegawai Puskesmas Sanggau Kota yang berpendidikan Sarjana (S1) berjumlah 1 orang, pegawai yang berpendidikan Akademi Kebidanan berjumlah 6 orang, pegawai yang berpendidikan SPK (Sekolah Perawat Kesehatan) berjumlah 7 orang, SPRG (Sekolah Perawat Gigi) berjumlah 1 orang, selanjutnya pegawai yang berpendidikan Akademi Kesehatan Gizi (SPAG) sebanyak 2 orang, lulusan Sekolah Sanitasi (Kesehatan Lingkungan) sebanyak 1 orang, sedangkan pegawai yang berpendidikan SLTA berjumlah 6 orang, pegawai yang berpendidikan SMAK berjumlah 2 orang, dan pegawai yang berpendidikan SLTP berjumlah 1 orang.

Sedangkan untuk jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin, pada Puskesmas Sanggau Kota, sebagian besar pegawainya berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 18 orang, dan lainnya adalah perempuan dengan jumlah 10 orang.

“Obat-obatan: masih dirasakan sangat minim untuk penyakit tertentu yang dominan seperti ISPA (Infeksi Saluran Pernafasan Akut), ketersediaan obat untuk penyakit ini masih sangat terbatas, begitu pula dengan obat bius, psikotropik, pavaferin tablet, cemetidin dan antibiotic sehingga proses pelayanan pada masyarakat pengguna Jamkesmas belum sepenuhnya maksimal”.

Dalam pelayanan kefarmasian, ketersediaan obat untuk pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Sanggau Kota mencapai 94,54%. Untuk ketersediaan obat khusus untuk penyakit yang dominan seperti ISPA (Infeksi Saluran Pernafasan Akut) tampaknya membutuhkan obat-obatan dalam jumlah yang relative lebih banyak, sehingga masih terdapat kekurangan dalam penyediaan obat tersebut.. Keterbatasan obat untuk penyakit ISPA.

“Fasilitas: fasilitas yang ada di Puskesmas Sanggau Kota masih dikatakan belum sepenuhnya memadai, seperti komputer masih terbatas hanya 2 unit, peralatan kesehatan gigi, kendaraan dinas seperti roda 4 masih tergolong rusak berat, alat suntik dan kamar periksa sangat sempit. Hal ini mempengaruhi kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas”.

Sarana kesehatan di Puskesmas Sanggau Kota secara garis besar sudah mencukupi, namun ada beberapa yang dirasa kurang seperti: gedung Puskesmas pembantu dari ke 7 unit hanya 3 unit yang tergolong baik sedangkan 4 unit rusak berat, gedung

polindes dari 12 unit, 6 unit yang tergolong baik, 1 unit rusak ringan, 5 unit rusak berat, kendaraan dinas roda 4 dari 1 unit dan tergolong rusak berat, sedangkan untuk sarana lainnya ada yang tergolong rusak sedang dan ada pula yang baik.

“Rendahnya tingkat pendidikan masyarakat pengguna Jamkesmas: tingkat pendidikan merupakan salah satu hambatan dalam membangun pengertian kepada masyarakat pengguna Jamkesmas mengenai tata cara dan pengurusan serta arti penting kartu Jamkesmas bagi mereka. Berdasarkan sumber data primer yang ada di Puskesmas Sanggau Kota, tingkat melek huruf terutama bagi pengguna Jamkesmas masih sangat tinggi sehingga mereka kesulitan menyerap informasi kesehatan sehingga kurangnya pemahaman akan arti penting kesehatan”.

Untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal, maka angka melek huruf yang ada di wilayah kerja Puskesmas Sanggau Kota perlu diantisipasi sejak dini karena angka melek huruf sangat erat kaitannya dengan kemampuan masyarakat yang kurang untuk menyerap berbagai informasi, terutama di bidang kesehatan. Angka melek huruf di wilayah kerja Puskesmas Sanggau Kota yaitu laki-laki lebih tinggi sebesar 94,4% dibandingkan perempuan sebesar 93%.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pasien yang saat itu sedang berobat di Puskesmas Sanggau Kota, mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas cenderung berbelit-belit dan memakan waktu lama terutama dalam pengurusan administrasi sehingga terkadang pasien enggan untuk berobat. Pasien yang seharusnya perlu dirujuk dengan cepat terpaksa harus menunggu sampai proses administrasi selesai hal ini ini dikarenakan kurang memadainya sarana dan prasarana penunjang di Puskesmas Sanggau Kota”.

Melihat berbagai kendala yang di hadapi oleh petugas Puskesmas Sanggau Kota dalam memberikan pelayanan, sudah seharusnya baik pemerintah Daerah maupun Pihak Puskesmas mencari solusi untuk mengatasi kendala tersebut sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **C. Upaya yang dilakukan pihak Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien pengguna Jamkesmas.**

Guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien pada umumnya dan pasien peserta jamkesmas pada khususnya, Puskesmas Sanggau Kota telah berupaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada serta berupaya menambah jumlah yang ada. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan

bersama Kepala Puskesmas Sanggau Kota, beliau memberikan keterangan bahwa :

“Puskesmas dapat terarah dan terkendali apabila selalu memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya dengan mengsinkron standarisasi ketenagaan, peralatan, pembangunan fisik satuan biaya dan sebagainya, hal ini merupakan penilaian penampilan Puskesmas”

Selanjutnya hasil wawancara dengan perawat di Puskesmas Sanggau Kota, yang menyatakan bahwa:

“Sebagian besar petugas Puskesmas telah diberikan pendidikan informal, seperti : pelatihan-pelatihan, kursus-kursus, penataran latihan dalam jabatan lokakarya, symposium, dan lain-lain. Adapun pelatihan yang diberikan diantaranya : (a). pelatihan kegawatdaruratan, (b). pelatihan ibu dan anak, (c). pelatihan penyakit menular, pelatihan-pelatihan tersebut dilaksanakan baik oleh pemerintah daerah Kabupaten Sanggau maupun Puskesmas Sanggau Kota itu sendiri yang bertujuan untuk meningkatkan keahlian, kemampuan dan keterampilan agar dapat memperoleh produktivitas kerja yang lebih tinggi”.

Proses aktivitas organisasi yang dilaksanakan Puskesmas Sanggau Kota tidak kalah pentingnya adalah dengan memperbaiki sistem manajemen Puskesmas. Adapun perbaikan sistem manajemen yaitu berupaya menempatkan pegawai sesuai dengan pendidikan dan kemampuan yang dimiliki pegawai tersebut.

Kemudian dari hasil wawancara bersama pasien pengguna Jamkesmas, yang menyatakan bahwa : “Selain belum memadainya sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Sanggau Kota, petugas terkadang tidak memberikan informasi secara detail mengenai prosedur pelayanan administrasi, sehingga pasien yang datang menunggu terlalu lama dalam proses administrasi”.

## PENUTUP

Dapat ditarik kesimpulan dan saran dari pembahasan diatas, yakni sebagai berikut :

(1). Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Dua hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, diantaranya (a). sopan dan santun, (b). tepat waktu. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi perilaku yang kurang baik, yakni dengan memberikan pengetahuan berupa etika pelayanan. Saran : Sikap dan perilaku petugas kesehatan harus selalu diperhatikan, agar tidak menimbulkan kesan/*image* buruk terhadap instansi. Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan. Pihak Puskesmas hendaknya memperbaiki kinerja pegawai khususnya dibagian pelayanan umum karena hal ini paling banyak ditemukan keluhan dari pasien yang dapat

mempengaruhi persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

(2). Faktor penghambat pihak Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada peserta Jamkesmas, diantaranya : (a). tenaga kesehatan, (b). obat-obatan, (c). fasilitas, (d). rendahnya tingkat pendidikan masyarakat pengguna Jamkesmas. Saran : Pihak Puskesmas harus selalu memperhatikan aspek-aspek yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta berupaya semaksimal mungkin dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada.

(3). Upaya yang dilakukan pihak Puskesmas dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien pengguna Jamkesmas, diantaranya: dengan memberikan pelatihan, kursus, penataran latihan jabatan lokakarya, symposium, dan lain-lain yang bertujuan untuk meningkatkan keahlian, kemampuan dan keterampilan, agar dapat memperoleh produktivitas kerja yang lebih tinggi. Saran : Peningkatan kinerja pelaksanaan pelayanan kesehatan Jamkesmas perlu ditingkatkan agar tujuan dari program ini dapat tercapai dan kesejahteraan sosial dapat terwujud sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945.

## REFERENSI

- Azwar, Asrul. 2001. *Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Data Primer Puskesmas Sanggau Kota Tahun 2011.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada Universitas Press.
- Gie, The Liang. 1998. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Nircahaya.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Moleong, Lexy. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ruslan. 2006. *Metode Deskriptif*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Poltak Sinambela, Lijan. 2000. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan & Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Susan Dorling dalam <http://smallbusiness.chron.com/customer-service-theory-45500.html> ).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A. Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage: <http://jurnal.mahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email: [jurnal.mhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnal.mhs@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 : Margareta Junita  
NIM / Periode lulus : E 21109049 / 2012-2013  
Fakultas/Jurusan : FISIP / Ilmu Administrasi Negara  
E-mail address/HP : Yunitamargareta@yahoo.co.id / 085249816919

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....\*) 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 \*\*):

Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Penerima Jamkesmas di  
Puskemas Sanggau Kota.

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. EPDI, M. Si

NIP. 196707272005011001

Dibuat di : Pontianak  
Pada tanggal: 5 September 2013

( Margareta Junita )  
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).