

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN ASURANSI KESEHATAN
DI RSUD dr. ACHMAD DIPONEGORO PUTUSSIBAU
KABUPATEN KAPUAS HULU**

Emiliana Henita

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
Email : emiliana_henita@yahoo.co.id**

ABSTRAK

Penulisan jurnal ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan asuransi kesehatan di RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif mengenai pelayanan asuransi kesehatan di RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Hasil penelitian yang penulis peroleh di lapangan ternyata pelayanan kesehatan bagi Peserta Asuransi Kesehatan (ASKES) di RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu belum terlaksana dengan baik. Hal ini karena masih ditemukan permasalahan yang terjadi dilapangan seperti masih adanya keluhan dari peserta askes mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan administrasi, masih ada diskriminasi dari para petugas kesehatan, daya tanggap dari para petugas kesehatan dalam menangani keluhan masyarakat masih kurang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak RSUD dr. Achmad Diponegoro terhadap peserta askes dinilai masih belum memuaskan. Namun sejauh ini pelaksanaan pelayanan kesehatan yang mencakup lima indikator yaitu Reliability, Assurance, Tangibles, Empaty dan Responsiviness sudah terlaksana tiga indikator dengan baik, dalam hal ini indikator Reliability (keandalan) merupakan indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan kesehatan bagi pasien. Melalui penulisan jurnal ini disarankan kepada pihak RSUD memberikan pelayanan prima dan maksimal untuk pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta Askes hendaknya para Dokter, Perawat dan pegawai di RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu tidak membedakan pasien Askes dengan pasien umum, karena mereka juga mempunyai hak yang sama yaitu mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Asuransi Kesehatan, Pelayanan Kesehatan*

ABSTRACT

This paper aims to investigate factors that influence service quality of health insurance at dr. Achmad Diponegoro General Hospital Putussibau in Kapuas Hulu Regency. It is a qualitative descriptive research on health insurance services at at dr. Achmad Diponegoro General Hospital Putussibau in Kapuas Hulu Regency. The research shows that health services for the cardholders have not utilized well. Time frame in completing administration record, discrimination by health workers, and slow responses to identity patients' needs are the problems discovered in this research. This research concludes that health services in dr. Achmad Diponegoro general hospital are not satisfactory. However, three out of five indicators of health services utilizations namely Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy and Responsiveness has been implemented well. Reliability is the most influential factor to give best services to the patients. By this article it is suggested that dr. Achmad Diponegoro general hospital in Kapuas Hulu Regency to give the best and maximum services to all patients. Also, avoid discriminatory services practiced by paramedics and hospital staff between public and government health cover holder since they have equal right to get the best services.

Key words: service quality, health insurance, health services

PENDAHULUAN

Bagi kebanyakan orang, sakit merupakan peristiwa yang pasti dan mungkin jarang terjadi. Namun ketika peristiwa tersebut terjadi, implikasi biaya pengobatan yang sedemikian besar dapat membebani ekonomi rumah tangga. Keadaan yang tidak menguntungkan tersebut secara langsung dari kantong pribadi.

Sistem Asuransi Kesehatan bertujuan untuk melindungi masyarakat dari kesulitan ekonomi dalam pembiayaan pelayanan kesehatan, serta mendekatkan pelayanan sesuai dengan asas adil dan merata. Karena iuran akan ditentukan oleh besarnya pendapatan yang merupakan penumpukan sumber dana bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan, sehingga pengembangan sarana kesehatan dapat lebih terjamin pada penyelenggaraan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan prinsip ekonomi. Salah satu masalah yang perlu diantisipasi adalah pembiayaan kesehatan dimasa depan. Oleh karena itu perlu dikembangkan suatu sistem pemeliharaan kesehatan yang memadai bagi masyarakat yang dapat melindungi mereka terhadap beban biaya yang tinggi. Sistem ini harus dapat mengatasi masalah-masalah dibidang pembiayaan dan sekaligus dapat mengarahkan sistem pemeliharaan kesehatan kesuatu pelaksanaan yang lebih terkoordinir.

Menurut UU RI No 2 Tahun 1992 tentang asuransi disebutkan bahwa program asuransi yang diselenggarakan wajib berdasarkan suatu undang-undang dengan tujuan untuk memberikan dasar bagi kesejahteraan masyarakat. Maka pemerintah mengembangkan sistem asuransi kesehatan (ASKES) yaitu PT. (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia, pengembang tugas dari pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi pegawai negeri sipil (PNS), penerimaan pensiunan, veteran, dan perintis kemerdekaan serta anggota keluarganya.

Keluhan utama dari peserta ASKES adalah kurang baiknya pelayanan yang apabila ditelaah lebih lanjut berasal dari pejabat di perkotaan yang keberatan pergi ke Puskesmas dan adanya diskriminasi pelayanan terhadap pegawai negeri sipil di

rumah sakit. Keluhan tentang obat dimana peserta tidak mau menggunakan obat generik, tetapi mengeluh jika harus membayar selisih harga. Keluhan lain adalah lamanya menunggu untuk mendapatkan pelayanan, prosedur pelayanan (administrasi) yang berbelit-belit dan sikap petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan serta kurangnya pengetahuan dari masyarakat yang akan menggunakan asuransi kesehatan.

Sistem pelayanan rumah sakit merupakan tatanan dari pada tingkat pelayanan rumah sakit yang disusun menurut pola rujukan timbal balik sehingga tercapai pelayanan yang efektif, berdaya guna, dan berhasil guna. Oleh karena itu, sistem pelayanan kesehatan melalui rumah sakit perlu dipahami dan merupakan pedoman bagi semua pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan dan penyempurnaan organisasi rumah sakit baik pemerintah maupun swasta.

Asuransi Kesehatan (ASKES) Pegawai Negeri Sipil (PNS) dikelola oleh PT. (PERSERO) yang merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang secara teknis berada dibawah naungan Departemen Kesehatan yang diberi tugas oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun, perintis kemerdekaan dan veteran beserta keluarganya, serta pihak lain yang ikut serta dalam program pemeliharaan kesehatan tersebut (PP No. 69 Tahun 1991).

Peningkatan peserta ASKES, terutama dilandasi dan didorong oleh sasaran utama dan program jaminan pelayanan kesehatan bagi pasien ASKES, yakni untuk memberi kemudahan bagi peserta ASKES dalam memperoleh pelayanan kesehatan tanpa bergantung pada adanya uang tunai. Selain itu, kartu ASKES digunakan sebagai jaminan yang lebih praktis dan dapat dibawa kemana-mana, karena berlaku di seluruh Indonesia.

Realitas meningkat minat masyarakat untuk menjadi pasien ASKES, seyogyanya dibarengi pula dengan mutu pelayanan yang

Emiliana Henita

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

seimbang, namun yang muncul kepermukaan adalah banyaknya kendala dan hambatan yang bermula pada timbulnya berbagai keluhan ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan secara umum dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diharapkan. dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan Askes yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Achmad Diponegoro Putussibau belum maksimal, terutama masalah pelayanan kesehatan pasien ASKES yaitu masih banyak pasien yang tidak mengetahui syarat dan prosedur penggunaan ASKES, dan pelayanan petugas kesehatan terkadang bersikap deskriminatif terhadap pasien peserta ASKES. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan PT. Askes juga selalu bekerjasama dengan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang ada di Propinsi atau daerah Kabupaten yang memungkinkan diberlakukannya Askes.

Mengingat masalah pelayanan asuransi kesehatan merupakan masalah yang cukup luas cakupannya, oleh karena itu fokus penelitian ini terhadap “Kualitas Pelayanan Asuransi Kesehatan penelitian ini di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Achmad Diponegoro Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu” adalah sebagai berikut : (1) Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, (2) Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Asuransi Kesehatan bagi peserta askes, (3). Upaya yang dilakukan pihak Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta askes.

Agar artikel ini menjadi jelas dan terfokus, maka peneliti perlu merumuskan masalah. Yang menjadi sasaran dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Achmad Diponegoro Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu kepada pasien pemegang kartu Asuransi Kesehatan (Askes) Pegawai Negeri Sipil (PNS)?”.

Sedangkan tujuan penelitian untuk menjawab masalah yang sedang diteliti yaitu : (1).Untuk mengungkapkan Faktor-Faktor yg

Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Asuransi Kesehatan Di RSUD dr. Achmad Diponegoro Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu, (2). Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Putussibau dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada peserta askes.

KAJIAN TEORI

Pelayanan merupakan suatu bentuk perwujudan dari perbuatan yang diberikan kepada orang lain dalam bentuk jasa. Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dwiyanto (2005:208) menyatakan agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi Empat kriteria pokok yaitu: (1) Tingkah laku yang sopan, (2) Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) Waktu penyampaian yang tepat, (4) Keramah tamahan.

Kriteria-kriteria pelayanan yang memuaskan menurut Waworuntu (1997:30) adalah: (1) Kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi, (2) Mampu memberikan pelayanan yang baik, (3) Tidak berbelit-belit, (4) Menyingkat waktu tunggu masyarakat, (5) Dapat menguntungkan semua pihak

Asuransi Kesehatan (ASKES) merupakan asuransi yang memberikan santunan kepada seseorang (tanggungan) berupa biaya pengobatan dan perawatan, askes juga dapat mengatasi resiko dan ketidakpastian peristiwa sakit serta implikasi biaya-biaya yang diakibatkannya. Asuransi kesehatan mengubah peristiwa tak pasti dan sulit diramalkan menjadi peristiwa yang pasti dan terencana. Peserta Asuransi

Kesehatan membayar sejumlah uang yang relative kecil namun teratur (disebut premi) kepada lembaga asuransi Program Asuransi Kesehatan Sosial bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penerima pensiun, veteran dan perintis kemerdekaan, merupakan usaha penugasan pemerintah kepada PT. Askes (persero) dan dalam usaha perasuransian dikenal sebagai *Government Captive Health Insurance*, bukan merupakan bentuk monopoli. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan PT. Asuransi kesehatan (ASKES) juga selalu bekerja sama dengan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang ada di propinsi atau daerah Kabupaten yang memungkinkan diberlakukannya Askes.

Untuk mencapai kualitas pelayanan dan memuaskan pelanggan, tidak mudah dan dituntut profesionalisme petugas, sikap dan perilaku serta mentaati prosedur yang telah ditentukan. Disamping itu baik tidaknya kualitas layanan penilaiannya bukanlah didasarkan pada persepsi pemberi layanan melainkan berdasarkan persepsi pelanggan/konsumen. Seperti yang dikemukakan Kotler (2003:116) bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen/pelanggan. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas jasa layanan menurut Kotler (2003:116) yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu:
Reliability adalah kemampuan penyedia jasa memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau disepakati dengan pelanggan.
2. *Assurance* (Jaminan)
Assurance adalah jaminan yang diberikan penyedia jasa atas suatu jasa yang ditawarkan untuk membangkitkan keyakinan pelanggan atas kemampuan pegawai dalam memberikan suatu jasa yang ditawarkan atau diterima pelanggan.
3. *Tangibles* (berwujud)
Tangibles adalah jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, dan peralatan.

4. *Emphaty* (empati)

Emphaty adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan, keluhan pelanggan (penerima jasa).

5. *Responsivieness* (daya tanggap)

Responsivieness adalah suatu rasa tanggung jawab, komitmen memberikan jasa layanan prima serta dalam membantu menyelesaikan kesulitan yang mungkin timbul saat memakai jasa yang diterima pelanggan.

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 jenis penelitian, lokasi penelitian, informan, serta langkah-langkah dalam penelitian.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan jenis penelitian ini berangkat pada pendapat Bodgan dan Taylor (Moleong, 2000:3), yaitu mengidentifikasi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini mengungkapkan data dan fakta secara apa adanya dari kenyataan yang ada di lapangan pada saat penelitian dilakukan.

Adapun yang menjadi informan dalam artikel penelitian ini yaitu : (a). Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Putussibau 1 orang, (b). Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Achmad Diponegoro Putussibau sebanyak 7 orang dan (c). Peserta Askes sebanyak 10 orang. Adapun alasan saya memilih ketiga informan tersebut dengan pertimbangan agar dapat memperoleh data, baik data primer maupun sekunder karena ketiga kategori tersebut berperan sangat penting dalam pengumpulan data, sehingga artikel ini akurat.

Sedangkan pemilihan lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu, dengan pertimbangan: (a). terdapat indikasi permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan di

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Achmad Diponegoro Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu, (b). Rumah Sakit Umum Daerah RSUD) dr. Achmad Diponegoro Putussibau merupakan Rumah Sakit yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu yang relatif mudah saya jangkau. Selanjutnya waktu penelitian dimulai dari proses pengumpulan data dan penulisan laporan sekitar 6 (enam) 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). Menentukan permasalahan penelitian, (2). Melakukan pra penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi awal, (3). Membuat proposal penelitian yang memasukan unsur rumusan permasalahan, pertanyaan penelitian, memilih pendekatan dan jenis penelitian sesuai dengan permasalahan yang diteliti, (4). Melaksanakan penelitian, (5). Membuat laporan hasil penelitian.

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

HASIL DAN PEMBAHASAAN

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Asuransi Kesehatan Di dr. Achmad Diponegoro Putussibau Kapuas Hulu

A. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan penyedia jasa pelayanan untuk memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau disepakati dengan pengguna jasa. Meliputi kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, menyangkut pula kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja

sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh RSUD dr. Achmad Diponegoro Putussibau khususnya petugas Askes sebagai penyelenggara pelayanan. Karena itu, tuntutan-tuntutan terhadap para pemberi layanan sering kali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatiannya para pemberi pelayanan dan penekanan yang berlebihan kepada pertanggungjawaban formal mengakibatkan adanya prosedur yang kaku dan lamban. Kelambanan pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara memberikan pelayanan kepada Pegawai Negeri Sipil sebagai pemegang kartu Askes atau pengguna layanan tetapi juga disebabkan oleh gaya manajemen yang terlalu berorientasi pada tugas sehingga menyebabkan petugas memberi layanan menjadi tidak termotivasi untuk menciptakan hasil yang nyata dan berkualitas.

Berkenaan dengan kepastian waktu pelayanan administrasi petugas kesehatan terhadap Pemegang kartu Askes (PNS) terdapat perbedaan antara pasien umum dan pemegang kartu Askes di RSUD dr. Achmad Diponegoro Putussibau, dinyatakan oleh informan peserta Askes:

“Tidak mengetahui kepastian waktu penyelesaian pelayanan administrasi khususnya di ruangan IGD, karena memang tidak ada penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu tunggu penyelesaian pelayanan administrasi karena petugas kesehatan lebih mendahulukan pasien umum daripada pasien peserta Askes.”

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan petugas kesehatan bahwa :

“Apabila kartu peserta Askes dan persyaratan lainnya sudah lengkap maka berkas pasien tersebut akan segera kami proses, jika berkas pasien tidak lengkap maka kami mendahulukan pasien yang berkasnya sudah lengkap baik pasien peserta Askes maupun pasien umum.”

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Pelayanan berkualitas apabila terdapat standar waktu dalam

Emiliana Henita

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

penyelenggaraan pelayanan. Berkenaan dengan standar waktu penyelenggaraan pelayanan pada RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan staf Jamkesmas menyatakan:

“Untuk pelayanan administrasi di loket Askes standar waktu yang diperlukan adalah 5 (lima) menit untuk satu orang. Namun, mengenai standar waktu penyelesaian pelayanan tidak diinformasikan kepada pasien, karena cepat lambatnya penyelesaian layanan administrasi tergantung pada kelengkapan berkas pasien dan jumlah peserta Askes yang akan berobat di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Achmad Diponegoro.”

Informasi yang berkaitan dengan kepastian waktu penyelesaian pelayanan administrasi di loket Askes merupakan hal penting yang harus diinformasikan secara terbuka kepada pasien. Hal ini diperlukan untuk menghindari citra negatif yang selama ini terdapat pada pelayanan publik

B. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan petugas kesehatan menjelaskan kepada pemegang kartu Asuransi Kesehatan (Askes) khusus PNS mengenai syarat-syarat dan kelengkapan persyaratan yang diperlukan untuk berobat menggunakan kartu Askes dengan benar. Selain penjelasan penggunaan kartu Askes dan persyaratan yang perlu dilengkapi untuk berobat, petugas kesehatan juga mempunyai peranan penting seperti petugas dituntut agar memiliki kualitas kinerja yang baik diantaranya: (1) Keramahan, dalam arti menerima pasien pemegang kartu Askes maupun non pemegang kartu Askes dengan tegur sapa yang baik, (2) Perhatian, dalam arti harus memberikan keluhan-keluhan sekecil apapun yang disampaikan oleh pasien pemegang kartu Askes, (3) Kesopanan dalam memberikan pelayanan bertutur kata yang baik sehingga membuat pasien peserta Askes tidak merasa direndahkan atau tidak dihargai karena memiliki kartu Askes, (4) Keterampilan dalam memberikan informasi, maksudnya memberikan pandangan-pandangan mengenai

jenis obat-obatan dan fasilitas untuk peserta pemegang kartu Askes dan persyaratan yang diperlukan agar pengadministrasian berjalan dengan baik, (5) Kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang di tawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien peserta Askes, dalam arti bahwa pemegang kartu Askes tidak dibedakan dalam pemberian pelayanan kesehatan dan mempunyai tujuan yang sama terhadap pasien umum yaitu sama-sama mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Berkenaan dengan penilaian pasien pemegang kartu Askes terhadap keterampilan dan pengetahuan petugas dalam melakukan pelayanan di RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau, dinyatakan oleh peserta askes :

“Pelayanan petugas tentang persyaratan kelengkapan untuk memperoleh pelayanan kesehatan dengan menggunakan kartu Askes cukup baik, hanya saja tidak dijelaskan mengenai apa-apa saja yang mendapatkan keringanan biaya yang ditanggung Askes dan juga obat-obatan yang sering tidak tersedia di instalasi farmasi untuk pasien Askes.”

Pada umumnya petugas kesehatan dituntut harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemegang kartu Askes dan umum untuk menyampaikan informasi yang ada kaitannya dengan jaminan kesehatan yang ditanggung Askes di RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau :

“Petugas sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan terbaik yang menyangkut keramahan, kesopanan, dan juga memberikan informasi mengenai penggunaan kartu Askes dan persyaratannya apabila berobat baik rawat inap maupun rawat jalan dan membantu pasien peserta Askes menjelaskan dan mengarahkan menuju kemana saja untuk menyelesaikan administrasi penggunaan kartu Askes.”

C. Fasilitas Fisik (*Tangibles*)

Tangibles (berwujud), adalah jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil penyedia jasa terutama mengenai kerapian berseragam dari pakaian

dan lingkungan rumah sakit. Kualitas dalam memberikan pelayanan tidak saja disebabkan oleh faktor manusianya melainkan terdapat faktor lain yang juga berpengaruh terhadap pelayanan yang cepat dan tepat waktu, antara lain fasilitas pelayanan berupa jenis peralatan dan perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai sarana utama dalam mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu. fungsi dari sarana pelayanan adalah sebagai berikut: (a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, (b) Meningkatkan produktivitas, (c) Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin, (d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin, (e) Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya, (f) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan, (g) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional

Selanjutnya untuk mengetahui fasilitas pelayanan yang tersedia guna menunjang pemberian pelayanan kesehatan di RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau, berdasarkan keterangan dari pengguna jasa layanan peserta Askes bahwa :

“Sarana yang ada dirasakan masih kurang baik terutama di kelas tiga, ruangan yang kurang bersih , tempat tidur terlalu banyak dalam satu ruangan (satu ruangan ada 6 tempat tidur), kamar mandi yang kurang bersih, air yang sering tidak mengalir, lampu penerangan ruangan yang tidak menyala belum ada penggantian dan pintu ruangan yang rusak tidak dapat dikunci .”

Berkenaan dengan peralatan pelayanan di RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau, dikemukakan oleh kepala seksi sarana dan prsarana bahwa:

“Peralatan atau sarana dirasakan masih kurang memadai apabila di bandingkan dengan ramainya pasien yang dirawat inap dan juga faktor umur Rumah Sakit yang sudah lama yaitu berdiri tahun 1930 disana-sini memang ada kerusakan yang belum kami perbaiki tetapi kami berusaha untuk mengupayakan yang terbaik agar semua pasien lebih nyaman untuk berobat ke tempat kami.”

Kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana di RSUD akan meningkatkan rasa

Emiliana Henita

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

kepuasan masyarakat serta akan dapat memajukan kesehatan peserta Askes, karena secara tidak langsung fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di RSUD adalah merupakan salah satu faktor pendukung agar pelayanan petugas Askes dalam operasionalnya tidak mendapatkan hambatan. Infrastruktur selain kelengkapan kerja petugas kesehatan disebutkan diatas ada juga yang harus dimiliki oleh RSUD yaitu seperti peralatan-peralatan medis, obat-obatan yang harus tersedia apabila pasien Askes memerlukannya.

D. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan, keluhan penerima jasa (peserta Askes). Citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa layanan, melainkan berdasarkan persepsi pasien pengguna jasa layanan, karena pasienlah yang menikmati jasa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Petugas kesehatan harus meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi untuk memenangkan persaingan, oleh karena itu kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna kartu Askes dan berakhir pada persepsi peserta Askes pengguna jasa layanan.

Kemudahan berkomunikasi disini ditujukan antara pasien dan tim medis atau petugas kesehatan, serta perhatian yang tulus adalah merupakan perhatian yang tulus bagi pasien khususnya pasien Askes dari para tim medis, perawat serta pegawai kesehatan di RSUD. Komunikasi yang efektif akan terlaksana jika para pasien dan tim medis maupun pegawai kesehatan dapat saling membantu dan terbuka mengenai permasalahan yang terjadi yang disampaikan melalui komunikasi yang baik pula.

Berikut hasil wawancara penulis dengan pasien peserta Askes, bahwa:

“Sudah cukup baik karena para pegawai kesehatan dan tim medis Rumah sakit Umum Daerah dr.Achmad Diponegoro dalam berkomunikasi dengan bahasa yang baik yaitu

bahasa Indonesia dan tidak menggunakan bahasa daerah sehingga memudahkan kami berkomunikasi dengan tim medis mengenai penyakit yang saya derita, walaupun saya sendiri berasal dari putussibau terkadang ada beberapa tim medis kesehatan dan dokter yang menggunakan bahasa Indonesia dengan bahasa daerah berbicara di depan pasien bagi yang mengerti bisa memahaminya akan tetapi bagi yang tidak mengerti akan sulit memahaminya”.

Pelayanan kesehatan harus menciptakan mutu pelayanan yang baik. Dalam hal ini bukan hanya dokter dan Perawat saja, tapi semua sistem harus baik, dan yang paling penting adalah dengan komunikasi. Pegawai Askes center sudah mampu menangani keluhan-keluhan peserta Askes dengan baik, sopan, ramah sehingga membuat komunikasi antar pasien dan petugas kesehatan menjadi semakin efektif.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau telah melakukan upaya berkomunikasi yang baik dan lancar serta secara tulus memberikan perhatian kepada pasien khususnya pasien Askes yang membutuhkan, selain dilengkapi pusat informasi, RSUD dr.Achmad Diponegoro juga mempunyai kantor bagian khusus Askes center yang secara khusus menangani pasien Askes dan membantu kelancaran serta memberikan solusi bagi peserta Askes yang bermasalah. Kemampuan pegawai RSUD dr.Achmad Diponegoro dalam mengatasi permasalahan peserta Askes disini dimaksudkan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang dimiliki pegawai kesehatan yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan yang baik bagi pemegang kartu Askes.

Berkaitan dengan sikap petugas kesehatan dalam menghadapi keluhan pemegang kartu Askes terhadap sistem fasilitas layanan administrasi yang berkaitan dengan sistem komputerisasi sering tidak terlayani dengan baik, baik dari segi jumlah perangkatnya (komputer hanya satu) juga sistem aplikasi yang *error* atau macet atau

rusak, diungkapkan oleh petugas kesehatan menyatakan bahwa :

“Dalam menanggapi keluhan peserta Askes terhadap sistem komputerisasi yang jumlahnya kurang, apabila terjadi antrian yang panjang akan menyulitkan kami dalam memberikan jasa layanan dengan baik, selain itu apabila komputernya macet atau rusak, saya hanya dapat memberikan penjelasan semampu saya,, akan tetapi apabila peserta Askes meminta kepastian kapan pelayanan sistem komputerisasi bisa berjalan dengan baik, saya tidak dapat memberikan jawaban pasti, sementara saya hanya bisa mengoperasionalkannya saja.”

Pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyediaan saluran informasi menjadi penting karena dapat langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan pengguna jasa layanan, khususnya bagi pengguna kartu Askes. Selanjutnya ditegaskan oleh Kepala Seksi Informasi dan Humas RSUD dr.Achmad Diponegoro Putuassibau, bahwa:

“Sebagai lembaga yang menyediakan informasi di bidang pelayanan kesehatan khusus untuk peserta Askes dituntut tidak hanya harus mampu menerima berbagai perubahan perilaku peserta Askes, tetapi juga harus mampu mengantisipasi dan menanggapi keluhan-keluhan peserta Askes untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan yang diharapkan peserta Askes khususnya di RSUD dr.Achmad Diponegoro.”

Berdasarkan informasi yang ada dapat disimpulkan, bahwa belum terjalinnnya komunikasi yang interaktif antara petugas kesehatan pemberi layanan dengan peserta Askes sebagai pengguna jasa layanan di RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau masih memiliki komitmen dan kemampuan yang rendah untuk mengenali kebutuhan pengguna jasa layanan.

E. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Daya tanggap yang merupakan bentuk rasa tanggungjawab, dan komitmen dalam memberikan jasa layanan serta membantu kesulitan peserta Askes dalam hal mendapatkan pelayanan. Standar pelayanan

merupakan ukuran kualitas kinerja yang telah ditetapkan atau dibakukan dalam suatu penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini mengenai Asuransi Kesehatan PNS, agar peraturan ini dapat dilaksanakan dengan baik oleh petugas kesehatan maupun peserta Askes untuk terciptanya sistem atau aturan yang baik.

Berkaitan dengan tanggungjawab petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan Asuransi Kesehatan, diungkapkan oleh Kepala Ruangan Jamkesmas menyatakan bahwa :

“Petugas kesehatan yang ditugaskan melayani peserta Askes telah melaksanakan tugas pokoknya masing-masing dengan baik serta telah memanfaatkan waktu kerja dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu, namun petugas kadangkala mengalami hambatan dalam hal melaksanakan tugasnya disebabkan oleh banyaknya peserta Askes yang datang berobat secara bersamaan waktunya yang membuat petugas kesehatan tidak dapat melayani dengan baik dan cepat karena masih kurangnya petugas kesehatan yang menangani administrasi peserta Askes.”

Dari pemegang kartu Askes juga adanya keluhan mengenai sikap petugas yang mendiskriminasi pelayanan kesehatan antara pasien umum dan pasien pemegang kartu Askes, petugas RSUD dr.Achmad Diponegoro lebih mendahulukan pelayanan pasien umum di bandingkan pasien pemegang kartu Askes, dari obat-obatan juga banyak yang tidak tersedia di instalasi farmasi di RSUD dr. Achmad Diponegoro Putussibau khususnya obat jenis generik. Hal ini sangat diharapkan oleh semua orang, karena suasana kerja yang tidak harmonis akan berdampak pada kinerja yang buruk, dan rasa tanggungjawab petugas tidak akan terwujud. Dikemukakan oleh Kepala Ruangan Jamkesmas menyatakan bahwa :

“Menciptakan hubungan kerjasama yang baik antara pimpinan dan bawahan sangat penting, harus membuka diri dalam arti mau menerima pendapat atau gagasan, saran juga kritik yang datang dari bawahan pasti mempunyai tujuan

Emiliana Henita

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

atau maksud yang baik untuk memperbaiki kinerja kita di Rumah Sakit begitu juga bawahan mau menerima aturan yang telah ditetapkan oleh pimpinan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja.”

Secara umum tanggungjawab yang telah dilaksanakan oleh petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Achmad Diponegoro telah dilaksanakan dengan baik, hanya terkendala kekurangan petugas untuk melayani para peserta Askes yang banyak berobat dalam waktu bersamaan di loket pendaftaran khusus peserta Askes. Untuk menumbuhkan rasa tanggungjawab para petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah seorang kepala bagian Askes dituntut untuk menjalin atau menciptakan hubungan kerja yang harmonis terhadap bawahannya, hal ini dimaksudkan supaya terjalin kedekatan antara pegawai dengan atasannya, karena dengan keharmonisan tersebut para petugas kesehatan akan bekerja dengan baik untuk memberikan pelayanan kepada peserta Askes.

Upaya yang dilakukan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Putussibau dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada Peserta Askes.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta askes, Rumah Sakit Umum Daerah Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu telah berupaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada serta berupaya menambah jumlah yang ada. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu bahwa:

“Kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Putussibau masih cukup rendah, sehingga masih perlu penambahan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan”.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu, yang menyatakan bahwa :

“Menciptakan hubungan kerjasama antara atasan dan bawahan menurutnya, dari diri saya

sendiri harus membuka diri dalam arti mau menerima pendapat atau gagasan, saran juga kritik yang datang dari bawahan pasti mempunyai tujuan atau maksud yang baik untuk memperbaiki kinerja kita di Rumah Sakit Umum Daerah Putussibau khususnya di Kabupaten Kapuas Hulu ini, begitu juga untuk bawahan mau menerima aturan yang telah ditetapkan oleh atasan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan”.

Terciptanya hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan baik secara formal maupun informal akan berdampak positif pada Rumah Sakit Umum Daerah Putussibau dengan meningkatnya kualitas pelayanan.

Rumah Sakit Umum Daerah Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penyedia jasa layanan dituntut untuk mengantisipasi dan menanggapi keluhan-keluhan peserta askes untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan pelanggan dan perbaikan kinerja petugas.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1) Jaminan (Assurance) dan Empati (Emphaty)

Pada umumnya petugas kesehatan dengan peserta askes sudah bisa berkomunikasi dengan baik dalam hal menyampaikan informasi yang ada kaitannya dengan jaminan kesehatan yang ditanggung Askes di RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau sehingga pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan maksimal.

Dapat disimpulkan bahwa pegawai RSUD dr.Achmad Diponegoro sudah memiliki kemampuan yang baik dan cukup memuaskan dalam memberikan solusi dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi dikalangan masyarakat khususnya peserta Askes. Karena pegawai RSUD dr.Achmad Diponegoro sudah mengerti dan paham terhadap tugas yang diberikan sesuai dengan bidangnya dan kemampuannya masing-masing.

2) Fasilitas Fisik(Tangibles)

Maka dapat disimpulkan kelengkapan dari pada fasilitas, peralatan medis, sarana dan prasarana yang dirasakan peserta Askes sudah lengkap, peserta Askes mengharapkan kepada pihak RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau, agar kedepannya lebih ditingkatkan mutu kerja petugas kesehatan, memperbanyak pengadaan jenis obat-obatan yang ditanggung Askes dan juga sering diadakan pelatihan ke instansi lain yang kinerjanya lebih baik, karena secara tidak langsung fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di RSUD adalah merupakan salah satu faktor pendukung agar pelayanan petugas Askes dalam operasionalnya tidak mendapatkan hambatan

3) Keandalan (Reliability) dan Daya Tanggap (Responsiviness)

Kemampuan penyedia jasa pelayanan untuk memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau disepakati dengan pengguna jasa. Meliputi kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, menyangkut pula kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau khususnya petugas Askes sebagai penyelenggara pelayanan. Namun masih ada terdapat kelemahan yaitu mengenai kelambanan para petugas kesehatan dalam menangani peserta askes yang berobat ke rumah sakit.

Secara umum tanggungjawab yang telah dilaksanakan oleh petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Achmad Diponegoro telah dilaksanakan dengan baik, hanya terkendala kekurangan petugas untuk melayani para peserta Askes yang banyak berobat dalam waktu bersamaan di loket pendaftaran khusus peserta Askes.

Adapun upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi perilaku yang kurang baik, yakni menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan baik secara formal maupun informal untuk meningkatkan kualitas hasil kerja.

B. Saran

- a) Peserta Askes mengharapkan kepada pihak RSUD dr.Achmad Diponegoro Putussibau, agar kedepannya lebih ditingkatkan mutu kerja petugas kesehatan, memperbanyak pengadaan jenis obat-obatan yang ditanggung Askes dan juga sering diadakan pelatihan ke instansi lain yang kerjanya lebih baik
- b) Mengenai sumber daya manusia di RSUD dr. Achmad Diponegoro masih kurang perlu penambahan pegawai, selain itu para pegawai perlu dibekali pelatihan untuk menunjang kelancaran pelayanan kesehatan di RSUD.
- c) Para petugas kesehatan harus mensosialisasikan mengenai persyaratan yang harus dilengkapi oleh peserta askes serta jangka waktu penyelesaian administrasi harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh RSUD.

Sumber Lainnya:

Peraturan Pemerintah No. 2/1992 Asuransi Kesehatan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Peraturan Pemerintah No. 69/1991 Asuransi Kesehatan Pegawai Negeri Sipil (PNS)

REFERENSI

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan good Governance Melalui Pelayanan publik*. Yogyakarta. Gadjia Mada Universitas press.
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta:Prenhallindo.
- Moleong, J. Lexy. 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & winarsih A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Waworuntu, Robert, 1997. *Standart Pelayanan Prima*. Jakarta: Pustaka Pelajar.



**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 : Emiliana Henita
 NIM / Periode lulus : E 81109068 / 2013/2014
 Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / IAN
 E-mail address/HP : emiliana_henita@yahoo.co.id / 08575069770

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

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan
Asuransi Kesehatan Di RSUD dr. Achmad Diponegoro
Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu

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 ...7-5-2014
Dr. Angin, S.Sos. M.AB
 NIP. 197105021977021002

Dibuat di :
 Pada tanggal: 7-5-2014

 (Emiliana Henita)
 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).