

EVALUASI PELAYANAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS) DI UPK PUSKESMAS KOM YOS SUDARSO, PONTIANAK

Oleh:
STELLA JEANE VELANI
NIM. E21111114

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura Pontianak, 2015

Email: stellajeans22@gmail.com

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang telah dilakukan di UPK Puskesmas Kom Yos Sudarso. Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) adalah program bantuan sosial pemerintah bagi masyarakat miskin. Program Jamkesmas diselenggarakan agar masyarakat miskin mendapat pelayanan kesehatan yang sama rata dengan masyarakat lainnya dan juga dapat dengan mudah di akses oleh seluruh peserta dari berbagai wilayah. Dengan adanya program Jamkesmas ini warga miskin diharapkan dapat dengan mudah berobat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh UPK Puskesmas Kom Yos Sudarso memberikan dampak yang baik bagi warga miskin. Pentingnya pelayanan kesehatan yang memadai dan terjangkau bagi masyarakat miskin, serta pelayanan yang sesuai dengan kebijakan pemerintah menjadi faktor pendukung tingkat kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).

Kata-kata kunci : Program Jamkesmas, Masyarakat miskin, Pelayanan Kesehatan

A SERVICE EVALUATION ON JAMKESMAS PROGRAM AT UPK PUSKESMAS KOM YOS SUDARSO, PONTIANAK.

ABSTRACT

This thesis writing is intended to give an explanation about Jamkesmas. The Jamkesmas has been held at UPK Puskesmas Kom Yos Sudarso. Jamkesmas is a government's social charity program for poor residents. Jamkesmas program is held to give a better and easily accessed health service for poor residents. Hopefully poor residents will get medication they need easily using the Jamkesmas program. This research is done using a qualitative method. The result of this research shows that the service by UPK Puskesmas Kom Yos Sudarso gives benefits for poor residents. There are two supporting factors of Jamkesmas members' satisfaction. The first one is an adequate and affordable health service for poor residents. And the second one is a government's policy based health service.

Keywords: Jamkesmas Program, Poor Residents, Health Service

A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1), ditetapkan bahwa “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” Dewasa ini, nilai kesehatan seseorang merupakan hal yang tak ternilai harganya. Jika, tubuh tidak sehat, maka aktivitas yang akan dilakukan akan terhambat. Kesehatan menurut WHO (1947) adalah suatu keadaan sejahtera sempurna yang meliputi : kesejahteraan fisik, mental, dan sosial bukan semata-mata bebas dari penyakit dan atau kelemahan.

Kesehatan adalah hak dasar setiap individu dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, tidak terkecuali masyarakat miskin. Kondisi ini diakibatkan oleh keterbatasan akses terhadap pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh faktor kemampuan ekonomi. Seperti yang kita ketahui, biaya kesehatan yang meningkat dari waktu ke waktu menjadikan masyarakat miskin semakin jauh dalam hal pencapaian pelayanan kesehatan.

Pentingnya peran pemerintah untuk ikut serta dalam membantu masyarakat

pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan yang terbaik. Pemerintahan dibentuk tidak untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk tujuan bersama. Hal ini tertuang dalam Konstitusi Negara dan Undang-Undang No 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mengamanatkan kepada pemerintah untuk memberikan perlindungan bagi fakir miskin, anak dan orang terlantar serta orang tidak mampu yang pembiayaan kesehatannya dijamin oleh Pemerintah.

Semakin baik status kesehatan penduduk suatu negara semakin baik pula tingkat perekonominya dengan demikian akan lebih mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat di negara tersebut. Dengan fungsi pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya maka pemerintah membuat program kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu untuk mempermudah mereka dalam memperoleh pelayanan kesehatan secara gratis. Program pemerintah tersebut dinamakan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).

Dalam MENPAN No.63/2003 (Ratminto 5:2005) pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan

masyarakat baik berupa barang dan jasa dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan definisi tersebut, pelayanan publik dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk pemenuhan kebutuhan tersebut dilaksanakan untuk membantu mewujudkan tujuan negara yang salah satunya adalah memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan bangsa (Pembukaan UUD 45).

Jaminan Kesehatan Masyarakat atau yang sering dikenal dengan nama Jamkesmas adalah program kesehatan pemerintah untuk membantu warga yang kurang mampu agar bisa mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit ataupun puskesmas.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Republik Indonesia nomor 903/MENKES/PER/V/2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), bertujuan untuk memberikan acuan bagi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan pihak terkait penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dalam rangka :

Pasal 1 :

- a) Memberikan kemudahan dan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas kesehatan Jamkesmas.
- b) Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga terkendali mutu dan biayanya.
- c) terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.

Pasal 2 :

Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 mengacu pada prinsip-prinsip :

- a) Dana amanat dan nirlaba dengan pemanfaatan untuk semata-mata peningkatan derajat kesehatan masyarakat miskin.
- b) Menyeluruh (komprehensif) sesuai dengan standar pelayanan medik yang *cost effective* dan rasional.
- c) Pelayanan terstruktur, berjenjang dengan portabilitas dan ekuitas.
- d) Efisien, transparan dan akuntabel.

Pasal 3 : Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Menteri ini.

Pasal 4 : Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 686/Menkes/SK/VI/2010 tentang Pedoman

Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 5 : Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Peserta Program Jamkesmas adalah setiap orang miskin dan tidak mampu yang terdaftar dan memiliki kartu dan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Untuk mencapai tujuan program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) tersebut, maka diselenggarakanlah berbagai usaha atau strategi program kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Salah satunya dengan ditingkatkan pelayanan kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas adalah penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang tingkat pertama. Peranannya adalah memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang menjadi pengguna atau peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).

Di bawah ini merupakan data jumlah peserta penerima Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Puskesmas Kom Yos Sudarso sebagai berikut :

Tabel 1

Jumlah Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Menurut Jenis Kelamin Tahun 2013

No.	Jenis kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	67
2.	Perempuan	73
	Total	140

Sumber : Kelurahan Sungai Jawi Dalam, Pontianak Barat, 2013

Tabel tersebut merupakan data jumlah peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di UPK Puskesmas Kom Yos Sudarso tahun 2013. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 73 orang, sedangkan laki-laki berjumlah 67 orang.

Tabel 1.2
Jumlah Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Menurut Pembagian RT dan RW

No.	RT	RW
1.	I 20 org	2 -5 52 org
2.	II 16 org	6 - 10 39 org
3.	III 35 org	11 - 15 14 org
4.	IV 38 org	16 - 20 5 org
5.	V 12 org	21-26 30 org
6.	VI 18 org	
Jumlah	139 org	140 org

Sumber : Kelurahan Sungai Jawi Dalam, Pontianak Barat, Maret 2013

Dari data jumlah peserta Jamkesmas di atas terbagi dari beberapa RT dan RW. Dari data ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah terbanyak kepemilikan kartu Jamkesmas ada pada RT 3 sebanyak 35 orang. Sedangkan jumlah paling sedikit kepemilikan kartu Jamkesmas tersebut berada di RT 5 yang hanya berjumlah 12 orang. Selain itu, warga terbanyak pemegang kartu Jamkesmas adalah RW 2-RW 5 sebanyak 52 orang, sedangkan jumlah terkecil pemegang kartu Jamkesmas yaitu di RW 11-RW 15 adalah 14 orang.

B. EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian akhir dari suatu proses kebijakan yang dipandang sebagai pola aktivitas yang berurutan adalah evaluasi kebijakan. Menurut Lester dan Stewart (dalam Agustino 2008:185) mengungkapkan bahwa evaluasi ditujukan untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan.

Arikunto (2005:10-11), mengemukakan evaluasi program sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan sengaja untuk melihat tingkat

keberhasilan program, selanjutnya dalam perspektif evaluasi hasil belajar, menyatakan bahwa fungsi penilaian meliputi: selektif, diagnostik, penempatan, pengukuran keberhasilan.

Pelayanan menurut Gronroos (Ratminto 2 : 2005) 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 lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 (Atik dan Ratminto 18:2005), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan

maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Asas pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan menpan nomor 63 tahun 2004):

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Basrowi dan Suwandi, 2008:1), mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dalam kondisi natural yakni memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang utuh, kompleks, dinamis, penuh makna dan hubungan antar fenomena bersifat interaktif.

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena penulis mengadakan penelitian tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu tetapi hanya menggambarkan "apa adanya" tentang suatu variabel, gejala dan juga keadaan. Fokus penelitian adalah pada pasien Jamkesmas dan pegawai di Puskesmas Kom Yos Sudarso. Teknik analisis data yaitu analisa kualitatif, di mana data yang telah terkumpul dikelompokkan sesuai dengan

klasifikasinya dan jenisnya yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif informasi yang dikumpulkan dan diolah harus tetap obyektif dan tidak dipengaruhi oleh pendapat peneliti sendiri.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Ulber, 2009:339) kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu : Meringkas (Reduksi) dari hasil wawancara, memaparkan (Display) dari hasil observasi dan wawancara, serta menyimpulkan (Verifikasi) dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

D. PELAYANAN JAMKESMAS DI PUSKESMAS KOM YOS SUDARSO

Menurut Depkes 1991, Pusat Kesehatan Masyarakat atau sering disebut Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Seperti yang kita ketahui, letak puskesmas biasanya tidak jauh dari rumah warga. Jadi ketika kita mengalami sakit,

yang pertama menjadi tujuan kita adalah puskesmas. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan pertama bagi warga karena dekat dan praktis. Dengan datang ke puskesmas warga mengharapkan pertolongan pertama pada sakit yang dideritanya dapat tertangani dengan cepat.

Pelayanan publik yang baik sangat diperlukan oleh masyarakat. Disinilah pentingnya peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di mata masyarakat. Dewasa ini pelayanan publik sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat. Tidak jarang mereka mengeluh akan kualitas pelayanan yang mereka alami. Terutama pelayanan bagi masyarakat yang berkekurangan atau disebut dengan warga yang kurang mampu. Seringkali mendapat perlakuan tidak adil oleh oknum-oknum tertentu. Padahal program ini yang menyelenggarakannya adalah pemerintah. Tujuan dari program ini adalah mensejahterakan warga miskin, yang diberi nama Jaminan Kesehatan Masyarakat atau Jamkesmas.

a. Transparansi

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat keterbukaan, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Kemudahan akan melayani masyarakat

merupakan harapan yang diinginkan masyarakat.

Begitu juga halnya dengan puskesmas yang merupakan pilihan utama masyarakat ketika mereka mengalami sakit. Karena letak puskesmas yang sebagian besar dekat dengan rumah masyarakat dalam arti lebih mudah dan cepat untuk dijangkau. Seperti pendapat yang telah dikatakan oleh salah satu pasien Jamkesmas Ibu A (50 tahun):

“Saya sering berobat di puskesmas ini karena dekat dengan rumah saya. Menurut saya, pelayanan di sini sudah lumayan bagus ya, cukup tidak dipersulit, pernah waktu itu saya agak bingung dengan cara berobat pasien Jamkesmas tetapi setelah saya bertanya kepada pegawai yang bekerja di puskesmas ini, mereka menjelaskan apa yang harus saya lakukan”.

Berbeda dengan pendapat Ibu A, Pak R (36 tahun) yang juga merupakan pasien Jamkesmas mengemukakan pengalaman yang telah dialaminya ketika berobat di puskesmas Kom Yos Sudarso.

“Saya pernah berobat di puskesmas ini, waktu itu saya kena batuk. Saya kira semua obatnya gratis tetapi ada beberapa obat yang bayar. Agak sedikit kecewa ya, karena setahu saya pasien Jamkesmas itu tidak bayar dan juga tidak ada pemberitahuan sebelumnya dari pihak puskesmas”.

Menurut pendapat Ibu A (50 tahun) pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kom Yos Sudarso tidak dipersulit, jika tidak mengerti diberitahu oleh pegawai puskesmas. Dari pendapat Ibu A, beliau cukup puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas ini tetapi berbeda dengan pendapat Pak R yang kecewa dengan pelayanan mereka. Pendapat yang berbeda inilah yang menjadi tolok ukur bagi pelayanan di Puskesmas Kom Yos Sudarso.

Pendapat berbeda dari kedua pasien Jamkesmas tersebut dapat disimpulkan bahwa dari segi transparansi, pelayanan di puskesmas ini masih kurang terbuka. Ketidakpuasan pasien merupakan masalah utama, sebaiknya pihak puskesmas yang melayani masalah ini segera mencari jalan keluar yang terbaik agar tidak terjadi hal seperti ini lagi.

b. Partisipatif

Partisipatif adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam melayani perlu adanya hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan atau konsumen. Dengan adanya hubungan yang baik tersebut maka tali komunikasi dapat dengan mudah dilakukan, apabila komunikasi dapat berjalan dengan baik, maka dapat

mengurangi hal negatif yang terjadi seperti kesalahpahaman antara pihak pemberi layanan dan penerima layanan.

Seperti yang telah dikemukakan oleh pegawai puskesmas Kom Yos Sudarso Pak B (50 tahun) menyatakan bahwa : *“Kami telah mengadakan sosialisasi bagi peserta Jamkesmas agar tahu cara penggunaan kartu tersebut. Biasanya kami mengadakan awal tahun.”*

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh Ibu T (41 tahun) yang merupakan pengurus program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Puskesmas Kom Yos Sudarso ini : *“Program Jamkesmas ini diperuntukkan bagi warga yang kurang mampu. Dengan adanya program ini warga yang kurang mampu dapat berobat. Agar mereka mengerti tentang penggunaannya maka kami mengadakan sosialisasi di sini. Tetapi memang warga yang datang bisa dikatakan sedikit.”*

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu peserta Jamkesmas yaitu Ibu E (40 tahun): *“Saya masih belum mengerti tentang Jamkesmas ini, yang saya tahu program ini untuk warga yang kurang mampu dan cara mendaftarnya cukup ke Pak RT.”*

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh kedua pegawai Kom Yos Sudarso yaitu Pak B dan Ibu T, bahwa adanya warga miskin yang belum mengerti tentang

penggunaan Jamkesmas di puskesmas tersebut dan kurangnya minat masyarakat untuk ikut sosialisasi program Jamkesmas yang mereka adakan.

Berbeda dengan pendapat yang dikemukakan oleh Ibu E salah satu pasien Jamkesmas yang kurang tahu mengenai manfaat program Jamkesmas ini karena kurangnya info yang didapat.

Dari kedua pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Kom Yos Sudarso dalam hal partisipatif belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Perlu adanya komunikasi yang baik antara pegawai puskesmas dan masyarakat pengguna program Jamkesmas ini, agar sampai pada satu tujuan. Walaupun warga penerima bantuan ini banyak dan kemungkinan tidak bisa hadir dalam satu kali sosialisasi yang diadakan puskesmas. Sebaiknya puskesmas lebih berkomunikasi dengan ketua masyarakat misalnya ketua RT, Ketua RT, pemuka agama, dan lain-lain sebagainya. Agar masyarakat lebih berpartisipasi dalam setiap sosialisasi, dengan begitu setidaknya mereka mengerti manfaat pokok adanya program Jamkesmas ini. Di sinilah pentingnya peran puskesmas yang telah dipercaya oleh warga yang merupakan pelayanan kesehatan terdekat dengan rumah warga.

c. Kesamaan Hak

Kesamaan Hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Selain itu, puskesmas juga berperan penting bagi pasien Jamkesmas, apabila seorang pasien Jamkesmas mengalami sakit yang parah dan tidak bisa tertangani di puskesmas maka puskesmas akan memberikan surat rujukan ke rumah sakit tersebut agar pasien cepat untuk mendapat pengobatan yang lebih baik.

Menurut Pak I (43 tahun) yang merupakan pasien Jamkesmas mengatakan : *“Pekerjaan saya buruh bangunan, saya pernah mengalami cedera ringan. Awalnya saya berobat di puskesmas ini, tetapi karena tak kunjung sembuh, puskesmas menyarankan untuk rujuk ke rumah sakit terdekat agar mendapat pengobatan yang lebih baik. Pelayanan di puskesmas ini sangat membantu saya mendapat pengobatan yang lebih baik lagi.”*

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Ibu S (34) yang juga merupakan pasien Jamkesmas dan pernah berobat di Puskesmas Kom Yos Sudarso : *“Alhamdulillah ketika saya berobat di puskesmas ini tidak pernah ditolak, jika saya atau keluarga saya sakit langsung pergi ke puskesmas saja. Agar segera ditangani”.*

Setelah penulis melakukan wawancara dengan Ibu T (41 tahun) yang merupakan pegawai puskesmas Kom Yos Sudarso yang menangani Jamkesmas tersebut, beliau mengatakan : *“Selama kami mengurus pasien Jamkesmas ini, belum ada penolakan pasien. Sebaiknya mungkin kami layani meskipun terkadang kami kesulitan untuk menanganinya karena banyaknya pasien Jamkesmas yang berobat.”*

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan di puskesmas Kom Yos Sudarso ini sudah baik. Meskipun pasien Jamkesmas ini merupakan warga tidak mampu, sehingga tidak bisa dinilai dari suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi. Karena pasien Jamkesmas ini sudah pasti seseorang yang kurang mampu yang memerlukan bantuan terhadap kesehatan mereka. Jadi di sini penulis meneliti antara pasien Jamkesmas dengan pasien yang tidak menggunakan program Jamkesmas. Menurut wawancara penulis seperti disebutkan di atas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Kom Yos Sudarso terhadap pasien Jamkesmas adalah tidak membeda-bedakan antara pasien Jamkesmas dan pasien lainnya. Masyarakat juga cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

E. KESIMPULAN

- a. Pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Puskesmas Kom Yos Sudarso terhadap pasien Jamkesmas dinilai belum cukup terbuka. Hal ini dikemukakan oleh salah satu pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang dialaminya yaitu ada beberapa obat yang harus dibayar. Padahal setahu pasien, program Jamkesmas ini tidak dikenakan biaya apapun atau gratis. Ketidakuasan pasien menjadi masalah utama yang harus dihadapi. Oleh sebab itu, sebaiknya pihak puskesmas segera mencari jalan keluar agar tidak terjadi hal yang demikian lagi. Komunikasi yang baik juga diperlukan.
- b. Pelayanan program Jaminan Kesehatan (Jamkesmas) di Puskesmas Kom Yos Sudarso belum partisipatif. Hal ini dapat dilihat dengan ketidak tahuan warga tentang manfaat program Jamkesmas tersebut. Pihak puskesmas yang mengadakan sosialisasi juga kurang berkomunikasi dengan warga, akibatnya warga yang menghadiri sosialisasi tersebut terbilang sedikit. Sebaiknya pihak puskesmas banyak melakukan komunikasi terhadap ketua masyarakat, agar lebih mudah dalam

pemberitahuan kepada masyarakat. Masyarakat juga diharapkan dapat lebih peduli terhadap hal yang diselenggarakan oleh puskesmas agar antara masyarakat dan pihak puskesmas dapat mencapai tujuan bersama.

- c. Pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Puskesmas Kom Yos Sudarso, dinilai sudah baik karena tidak membedakan status sosial pasien pengguna Jamkesmas dengan pasien yang tidak menggunakan Jamkesmas, hal ini dapat dilihat dengan tidak pernah ditolaknya pasien Jamkesmas yang ingin berobat di puskesmas tersebut.

F. REFERENSI

Buku-Buku:

- Arikunto, Suharsimi, Cepi Safrudin. 2004. *Evaluasi Program Pendidikan, Pedoman Teoritis Bagi Praktisi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Badjuri, Abdulkahar., Teguh Yuwono. 2003. *Kebijakan Publik: Konsep dan Strategi*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Indriyanti Dewi, Alexandra. 2008. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Yogyakarta : Pustaka Book Publisher.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 903/MENKES/PER/V/2011. Tentang Pedoman

Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).

Meleong, Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nogi, Hessel. 2003. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Balairung.

Ratminto, Winarsih Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Undang-Undang Republik Indonesia no. 23 tahun 1992. Tentang Kesehatan.

Internet :

Jamkesmas. 5 Oktober 2012. Wikipedia Bahasa Indonesia, diambil pada Tanggal 15 Juni 2013 dari <http://id.wikipedia.org/wiki/Jamkesmas>.

Definisi Pelayanan Publik. 18 Januari 2013. Pelayan Publik, diambil pada tanggal 10 Juli 2015 dari <http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>

Definisi Puskesmas. 15 Mei 2013. Fungsi, Tujuan, dan Tugas Puskesmas, diambil pada tanggal 10 Juli 2015 <http://dianhusadaratnayunita.blogspot.com/p/definisi-fungsi-tujuan-dan-tugas.html>



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 : Stella Jeane Velani
NIM / Periode lulus : E21111114/III
Tanggal Lulus : 2 Juni 2014
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : Stellajeans22@gmail.com / 085750006614

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

EVALUASI PELAYANAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS) DI UPK PUSKESMAS KOMYOS SUDARSO PONTIANAK

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*

konten artikel sesuai dengan standar penulis 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 Publika
Velani
Dr. Erdi, M.Si
NIP.196707272005011001

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : Stella Jeane

Stella Jeane Velani
NIM.E21111114

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)