

**PELAYANAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT  
(JAMKESMAS) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN  
SEKADAU**

Maria Bernadeta Damai, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura, Pontianak, bernadetadamai@yahoo.com

**ABSTRAK**

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, Program Jamkesmas, Rumah Sakit.

Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) adalah bentuk belanja bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini diselenggarakan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau merupakan Rumah Sakit yang melayani pasien Jamkesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau. Metode penelitian adalah metode Kualitatif. Temuan penelitian : 1). Pasien pengguna kartu Jamkesmas tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, umumnya petugas tidak cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta Jamkesmas. 2). Pasien yang menggunakan kartu Jamkesmas berindikasi dipersulit administrasinya seperti pelayanan pengurusan administrasi yang lambat sehingga memakan waktu yang lama. 3). Pelayanan yang diberikan belum maksimal/kurang baik dikarenakan adanya sikap dan perilaku petugas yang terkesan lamban didalam memberikan pelayanan. Kenyataan ini mengharuskan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu kepada pasien pengguna kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat.

**ABSTRACT**

Key word : Health Services, JAMKESMAS Program, Transparency of service, Accountability, Participatory.

Community Health Insurance Services (JAMKESMAS) is a form of social assistance spending for health care for the poor and can not afford. The program is organized nationally to enable the cross-subsidies in order to achieve comprehensive health care for the poor. The General Hospital District of Sekadau is serving patients Jamkesmas for medical treatment. This study aims to determine the health care provided to inpatients Jamkesmas participants at the General Hospital District Sekadau. The method is a method of qualitative research. The study's findings : 1). Patients Jamkesmas card users are not satisfied with the services provided by medical personnel, officers generally are not quick in providing health care to patients Jamkesmas participants. 2). Patients who indicated Jamkesmas card compounded the administrative paperwork such as service is slow so it takes a long time. 3). The services provided have not been up / not good due to the attitudes and behavior of officers who seemed to slow in providing services. This fact requires for the General Hospital District of Sekadau must provide quality service and quality to patients on Community Health Insurance card.

## A. PENDAHULUAN

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang dilaksanakan oleh bangsa Indonesia diarahkan pada tujuan tercapainya manusia seutuhnya yang sehat fisik, mental, dan keadaan sosial. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan perlindungan kesehatan secara adil. Perlindungan kesehatan telah ditindaklanjuti Negara melalui kebijakan jangka pendek, salah satu wujudnya adalah dalam bentuk bantuan Sosial Jaminan Kesehatan Masyarakat. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan dan Negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduk termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Seperti yang diamanatkan dalam UUD 1945 pasal 34 (2) bahwa Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan. Dalam undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional (SJSN) menjadi suatu bukti yang kuat bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. rumah sakit sebagai wadah pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi penderita. Rumah sakit adalah sisi pemberi pelayanan kepada masyarakat dengan segala latar belakang kultural tanpa pandang bulu, sehingga sisi yang diharapkan akan menerima pelayanan dengan baik.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan, adapun kegiatan pokok dari Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau adalah

## B. PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT

Pelayanan merupakan suatu bentuk perwujudan dari perbuatan yang diberikan kepada oranglain dalam bentuk jasa. Menurut Gronnroos (dalam Ratminto, 2005:2) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang 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 dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

menyelenggarakan pemberian jasa terhadap pelayanan kesehatan masyarakat yang meliputi rawat inap dan rawat jalan. Jasa yang diberikan atau disediakan berupa jasa pelayanan karena pada saat sekarang dan akan datang masyarakat atau pasien rawat inap dan rawat jalan menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu baik. Sehubungan dengan pelayan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau, yang belum memenuhi pelayan yang baik dan memuaskan harapan masyarakat, terdapat kekurangan didalam pelayanan yaitu: a) Pasien pengguna kartu Jamkesmas tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, umumnya petugas tidak cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta Jamkesmas. b) Pasien yang menggunakan kartu Jamkesmas berindikasi dipersulit administrasinya seperti pelayanan pengurusan administrasi yang lambat sehingga memakan waktu yang lama. c) Pelayanan yang diberikan belum maksimal/kurang baik dikarenakan adanya sikap dan perilaku petugas yang terkesan lamban didalam memberikan pelayanan. Fokus penelitian: untuk mengetahui pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau. Rumusan penelitian: bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau? Tujuan penelitian: a) untuk mengetahui transparansi pelayanan kesehatan masyarakat kepada pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau. b) untuk mengetahui akuntabilitas petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap peserta jamkesmas di Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau. c) untuk mengetahui partisipatif pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien rawat inap peserta Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat (Azwar, 1998) Menurut Kep.MenPan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuh kebutuhan dan kediatan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu

saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Secara teoritis, Sinambela (2006:6) mengemukakan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima antara lain: (1) transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. (2) akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (3) kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. (4) partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi masyarakat. (5) kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. (6) keseimbangan antara hak dan kewajiban yakni pelayanan yang dapat mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut pedoman pelaksanaan Jamkesmas (2009) jamkesmas adalah bentuk belanja bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini diselenggarakan secara nasional agar menjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin. Jamkesmas merupakan bagian dari pengetasan kemiskinan yang bertujuan meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin sehingga tidak ada lagi

### C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian metode deskriptif kualitatif, yaitu bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual, aktual mengenai faktor-faktor serta hubungan antara fakta. Seperti dikemukakan oleh Ruslan (2006:12) yang mengatakan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan tentang karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu. Penelitian ini menggunakan fenomena secara apa adanya dari kenyataan yang ada di lapangan pada saat penelitian dilakukan, kemudian data yang diperoleh dianalisa dengan

### D. PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

1). Ketidak cepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta Jamkesmas.

masyarakat miskin yang kesulitan memperoleh pelayanan kesehatan karna alasan biaya.

Tujuan dari Jamkesmas menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No.316/Menkes.SK/V/2009, yaitu: 1) tujuan umum untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal secara efektif bagi seluruh peserta Jamkesmas. 2) tujuan khusus, (a) memberi kemudahan dan akses pelayanan kesehatan kepada seluruh peserta jaringan jamkesmas, (b) mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang berstandar bagi peserta sehingga terkendali mutu dan biaya, (c) terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.

Rumah Sakit merupakan tempat penampungan orang dengan berbagai gangguan kesehatan yang memerlukan perawatan dan pemulihan bagi penderita. Adapun sasaran pelayanan rumah sakit tidak terbatas dengan individu pasien semata-mata, tetapi dikaitkan dengan kesehatan masyarakat pemakai jasa rumah sakit.

James William, seperti dikutip dalam Aditama (2004:84) menyebutkan bahwa *Nursing Departemant* di rumah sakit mempunyai beberapa tugas, seperti: a) memberi pelayanan kesehatan kepada pasien, baik untuk kesembuhan atau pun pemulihan status fisik dan mental, b) memberi pelayanan bagi keamanan dan kenyamanan pasien seperti penataan tempat tidur dan lain-lain, c) melakukan tugas tugas administratif, d) menyelenggarakan pendidikan keperawatan berkelanjutan, e) melakukan berbagai penelitian/riset untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, f) berpartisipasi aktif dalam program pendidikan bagi para calon perawat.

menggunakan perspektif manajemen publik selanjutnya untuk memperoleh data yang diperlukan maka langkah-langkah penelitian yang harus dilakukan adalah studi keperustakaan dan studi ke lapangan. Informen dalam penelitian adalah (a) Kepala bagian Jamkesmas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau. (b) Kepala bagian rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau. (c) Pasien pengguna kartu Jamkesmas. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yang diperoleh dengan melakukan observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Rumah sakit merupakan salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yang didalamnya terdapat sub bagian dan masing-masing ruangan tempat berobat sesuai dengan penyakit yang diderita oleh manusia.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau merupakan satu-satunya rumah sakit milik masyarakat Kabupaten Sekadau harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat penerima pelayanan. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau yaitu berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan administrasi, pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik.

Pelayanan di Rumah Sakit menuntut petugas harus selalu memberi pelayanan yang cepat tidak memakan waktu yang lama, namun pada kenyataannya hal tersebut belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh petugas di Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Sekadau seperti yang dituturkan oleh (Narasumber:Aspul) kepala bagian Jamkesmas dimana, petugas belum bisa memberikan pelayanan yang cepat dikarenakan kekurangan tenaga kerja didalam melayani pasien, hal yang sama juga dituturkan (Narasumber:Marlian) yang mengatakan kami kekurangan petugas khususnya perawat hal ini menyebabkan, kami tidak bisa langsung datang menemui pasien yang membutuhkan karna biasanya masih menangani pasien yang lain.

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagai telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat sebagai penerima pelayanan selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan, Rumah Sakit sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan harus memiliki pelayanan yang sangat strategis dalam upaya memberikan pelayanan yang baik, pelayanan yang efektif, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat. Seperti yang di tuturkan salah satu pasien pengguna kartu Jamkesmas bahwa perawat kurang cepat dalam memberikan pelayanan sehingga pasien harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. (Narasumber : Hamsani).

2). Sulitnya pelayanan administrasinya seperti pelayanan pengurusan administrasi yang lambat sehingga memakan waktu yang lama.

Pelayanan baik, cepat, tepat dan tidak memakan waktu lama tentu sangat diharapkan oleh semua masyarakat yang menerima pelayanan. Semakin cepat waktu pelayanan maka semakin baik kesan terhadap pemberi pelayanan. Pelayanan yang baik dan bermutu sangat diharapkan masyarakat sebagai penerima jasa dan suatu organisasi berkewajiban untuk memberi pelayanan secara optimal kepada masyarakat sehingga tidak terjadi kesan buruk atau kesan negatif terhadap pemberi jasa.

Dalam memberikan pelayanan administrasi kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, hanya untuk kecepatan kami masih harus memakan waktu karna petugas bagian administrasi hanya dua orang sementara yang dilayani lebih dari dua orang, dan biasanya kesulitan dalam mengurus administrasi juga datangnya dari pasien sendiri karna ada pasien yang memang pasien Jamkesmas tetapi pasien tersebut tidak membawa salah satu persyaratan sehingga kami tidak bisa melayani pasien tersebut, yang memperlambat pelayanan juga karna ada nama pasien di kartu Jamkesmas tidak sesuai dengan nama dikartu keluarga (narasumber:Aspul dan Marlian). Hal yang berbeda diungkapkan oleh Salah satu pasien peserta kartu Jamkesmas yang hendak mengurus administrasi ketika akan berobat di Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Sekadau, menyatakan bahwa pelayanan dipersulit dan memakan waktu yang lama karna saat berobat tanggal lahir dikartu Jamkesmas berbeda dengan tanggal lahir dikartu keluarga.

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa kesulitan didalam administrasi tidak sepenuhnya terjadi karna keterlambatan petugas dalam memberikan pelayanan tetapi juga karna pasien sendiri yang tidak membawa persyaratan dengan lengkap atau terjadi kesalahan antara nama dikartu Jamkesmas dengan nama dikartu keluarga. Dan kesalahan tanggal lahir yang berbeda antara kartu Jamkesmas dengan kartu keluarga adalah kesalahan saat pendataan awal, kesalahan tersebut merupakan tanggungjawab petugas di lapangan.

Pelayanan yang dirasakan kurang baik dan belum memuaskan serta berbelit-belit menjadi salah satu faktor yang sering diterima oleh masyarakat didalam menerima pelayanan. Kesalahan perbedaan didalam melakukan pendaftaran menjadi salah satu faktor seseorang tidak bisa mendapatkan pelayanan yang cepat. Peran Jamkesmas dalam memberikan bantuan untuk meringankan biaya kesehatan bagi masyarakat miskin/kurang mampu walau sudah dirasakan oleh sebagian besar pasien peserta Jamkesmas sudah merasa terbantu dengan program pelayanan kesehatan dari pemerintah ini, tetapi masih ada juga yang merasa kurang puas didalam segi keringanan biaya perawatan/pengobatannya serta pelayanan yang memakan waktu lama.

Jamkesmas merupakan program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu, program ini diselenggarakan secara Nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin.

3). Pelayanan yang belum maksimal/kurang baik dikarenakan adanya sikap dan perilaku petugas yang terkesan lamban didalam memberikan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat birokrasi selain harus sesuai dengan nilai atau norma organisasi juga harus sesuai dengan nilai atau norma yang dimiliki oleh masyarakat. Permasalahan yang muncul adalah selama ini acuan pelayanan yang digunakan oleh aparat birokrasi hanya mengacu pada peraturan yang ditetapkan oleh organisasi dan belum menggunakan nilai-nilai yang ada di masyarakat dalam memberikan pelayanan. Dengan terabaikannya nilai-nilai yang ada pada masyarakat maka dapat dipastikan pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi hanya sebagai prasyarat atau rutinitas tetapi kualitas pelayanan bukanlah menjadi hal yang utama. Kesesuaian pelayanan dengan nilai-nilai eksternal yang ada di masyarakat sangat penting mengingat pada saat suatu kebijakan atau aturan dibuat untuk melayani masyarakat tidak mampu memprediksi berbagai kepentingan semua pihak. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau. Selain itu perlu diberikan kelonggaran disertai kewenangan yang cukup pada level birokrasi paling bawah karena pada tingkat ini aparat lebih mengenal dan memahami kebutuhan pengguna jasa serta perlu peningkatan profesionalisme aparat birokrasi melalui pendidikan dan latihan-latihan agar mempunyai pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan lebih dalam bidang tugasnya dalam rangka pemberian pelayanan yang lebih baik.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan dirasakan masih kurang memuaskan, pihak rumah sakit belum memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien tentu hal tersebut dapat menimbulkan kesan negatif terhadap pihak rumah sakit sebagai pemberi pelayanan, oleh karena itu pihak Rumah Sakit harus berupaya meningkatkan pelayanan yang cepat dan tidak memakan waktu yang lama.

Hal yang sama diungkapkan narasumber yaitu aspul dan marlian, Sejauh ini kami sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pasien, sudah memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab kami sebagai petugas, jika ada sikap dan perilaku petugas yang kurang baik itu sudah kembali kepribadi masing-masing. Dan pernyataan dari pasien yang menyatakan ada petugas yang sikap dan perilakunya tidak ramah dan bersahabat kepada pasien. Memberikan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin sudah seharusnya menjadi tanggungjawab petugas sebagai pelayanan masyarakat, pelayanan yang penuh senyum cepat tidak memakan waktu lama sangat diharapkan masyarakat.

Salah satu indikator kualitas mutu pelayanan Rumah Sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah serta sikap tenaga medis yang ramah dan sopan adalah sebagian dari tuntutan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Namun hanya sebagian Rumah Sakit dapat memenuhi tuntutan tersebut. Buruknya pelayanan di Rumah Sakit masih sering terdengar. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat lebih selektif dalam memilih Rumah Sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik. Terlebih lagi sikap dari pihak Rumah Sakit yang terkesan membedakan pelayanan yang diberikan terhadap pasien pengguna Jamkesmas dengan pasien yang menggunakan biaya sendiri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang semakin kompleks menuntut kapasitas pengelolaan yang kuat. Sistem pelayanan kesehatan yang padat teknologi dan semakin mahal menuntut penanganan yang profesional yang diselenggarakan oleh institusi yang handal dan menuntut metoda penyelenggaraan yang mampu bekerja efektif, efisien, dan sekaligus memuaskan. Apabila tidak adanya sikap profesional dari petugas kesehatan itu sendiri dalam melaksanakan tanggungjawabnya maka akan mempengaruhi proses pelayanan kesehatan.

2. Kesulitan didalam mengurus administrasi masih dirasakan sebagian pasien yang hendak berobat, belum lagi jika terjadi kesalahan data yang pasien bawa ketika hendak berobat hal ini semakin mempersulit pasien. Dan hal seperti kesalahan data yang berbeda harusnya tidak terjadi jika dari awal pendataan sudah dicek kebenaran nama pasien dan lain-lain. Oleh karena itu agar hal tersebut tidak terjadi lagi petugas bagian lapangan harus teliti didalam melakukan pendataan dan untuk petugas bagian loket agar bisa ditambahkan petugas lagi, sehingga pelayanan menjadi cepat.

3. Kurangnya perhatian yang diterima pasien dari petugas kesehatan terutama perawat, masih ada oknum-oknum perawat yang bertindak kurang adil dan kurang peduli terhadap pasien dan keluarga pasien. Masih kurangnya kecepatan didalam menangani pasien yang dilakukan oleh perawat. Oleh karna itu sebagai pelayanan masyarakat

diharapkan petugas selalu memberikan pelayanan yang adil tidak memihak kepada siapapun serta sikap dan perilaku yang profesional harus ditunjukkan didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga tidak terjadi kesan negatif kepada petugas yang memberi pelayanan.

## F. REFERENSI

Aditama, Tjandra Y. 2004. *Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: UI Press.  
Azwar, Azrul. 1998. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.  
Poltak Sinambela, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan & Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.  
Ratminto, Atik Septiwinarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.  
Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.  
Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 316 Tahun 2009, tentang Pedoman

Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat.  
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63/KEP/ManPan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.  
UUD 1945 Pasal 34 (2) Tentang “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.



**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 : MARIA BERNADETA DAMAI  
 NIM / Periode lulus : E01108039 / 2013  
 Fakultas/Jurusan : FISIPOL / ILMU ADMINISTRASI  
 E-mail address/HP : bernadetadamai@yahoo.com /

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

PELAYANAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SEKADAU

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/dijetujui  
 Pengelola Jurnal.....

NIP. 1967 07 20 0501 1000

.....

\*Tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

Dibuat di : Pontianak  
 Pada tanggal: 22 Januari 2013

(MARIA BERNADETA DAMAI  
 nama terang dan tanda tangan mhs)