

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA JAMKESMAS BAGIAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SUMBERSARI

QUALITY OF HEALTH SERVICE FOR THE JAMKESMAS PARTICIPANTS ON OUTPATIENT DIVISION AT SUMBERSARI HEALTH CENTER JEMBER

Retno Eka Pratiwi, Anwar, Dina Suryawati
Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail:DPU@unej.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan peserta Jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari. Kualitas pelayanan mencakup usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan rumus perhitungan servqual dengan menggunakan lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan mengambil 89 kuesioner dari responden. Berdasarkan 89 kuesioner yang diambil dalam penelitian ini, dengan menggunakan perhitungan servqual, menghasilkan skor rata-rata tingkat harapan sebesar 81,8 dan skor rata-rata tingkat persepsi sebesar 69,2. Skor servqual adalah sebesar -12,5. Dari hasil perhitungan servqual tersebut dapat dinilai bahwa kualitas pelayanan kesehatan peserta jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari tidak baik atau tidak memuaskan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, jamkesmas, harapan

Abstract

This research aims to determine the quality of health service for the jamkesmas participants on outpatient division at sumbersari health center. Quality of service includes efforts to meet or exceed customer expectations. This type of research is descriptive quantitative approach. This research uses the formula servqual calculation using 5 dimensions such as tangibles, responsibility, responsiveness, assurance and empathy. The type of data are primary and secondary data. Primary data obtained by taking the 89 questionnaires from respondents. Based on 89 questionnaires that were taken in this study, by using servqual, producing an average score 81,8 expectancy and an average score of 69,2 perceptions. Servqual score is equal to -12,5. From the calculation servqual can be assessed that the quality of health service for the jamkesmas participants on outpatient division at sumbersari health center is not good or not satisfactory.

Keywords: Service quality, jamkesmas, expectation

Pendahuluan

Pembangunan dalam bidang kesehatan merupakan salah satu bagian terpenting dalam pembangunan nasional karena berperan dalam kesejahteraan manusia dan juga berperan penting membangun manusia sebagai sumberdaya pembangunan. Pemerintah sebagai pelayan publik harus mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan umum, salah satunya dalam menyediakan sarana dan prasarana kesehatan yang baik.

Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia, tingkat derajat kesehatan masyarakat Indonesia terutama masyarakat miskin masih tergolong rendah. Hal ini diakibatkan sulitnya masyarakat miskin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh ketidakmampuan secara ekonomi untuk mengakses layanan kesehatan. Levey dan Loomba (dalam Azwar, 1996:35) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah

setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.

Untuk mengatasi hal tersebut, pada tahun 2008 pemerintah membuat program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No.125/MENKES/SK/II/2008 Jamkesmas merupakan program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini diselenggarakan secara nasional. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 903/MENKES/PER/V/2011 (2011:15) pelayanan kesehatan Jamkesmas menerapkan pelayanan berjenjang berdasarkan rujukan yang diberikan pada pelayanan kesehatan tingkat pertama hingga pelayanan kesehatan lanjutan. Dengan adanya program tersebut diharapkan masalah kesehatan masyarakat miskin dapat

teratasi. Namun pelaksanaan program Jamkesmas tidak diikuti dengan pelayanan kesehatan yang baik dari pemberi layanan. Masih banyak terdapat masalah yang berkaitan dengan pelayanan. Begitu juga dengan Puskesmas Sumbersari, masih terdapat keluhan-keluhan dari pasien peserta jamkesmas khususnya pada bagian rawat jalan tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Sumbersari.

Dalam pelayanan, kualitasnya tidak hanya ditentukan oleh pihak pemberi layanan tetapi juga ditentukan oleh pihak penerima layanan. Menurut Nasution (2004:3) "kualitas pelayanan mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.". Dalam penyampaian pelayanannya, Puskesmas Sumbersari sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa tidak akan terlepas dari kesenjangan. Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2004:84) menyatakan terdapat 5 gap kesenjangan dalam model servqual yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaian pelayanan. Penelitian ini memfokuskan pada gap kelima yaitu kesenjangan antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang diterima oleh pelanggan. Peneliti menggunakan 5 dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (dalam Nasution, 2004:87). Adapun kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut diantaranya:

1. Bukti langsung (tangibles)

Berkaitan dengan fasilitas layanan, penampilan fisik dan kelengkapan alat informasi.

2. Keandalan (reability)

Berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan.

3. Daya Tanggap (responsiveness)

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan membantu para pelanggan dan memberi layanan dengan tanggap

4. Jaminan (Assurance)

Berkaitan dengan kesopanan, kemampuan, pengetahuan dan sifat dapat dipercaya.

5. Empati (Emphaty)

Berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Melalui penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan kontribusi dan rekomendasi bagi para peneliti lainnya, khususnya terkait dengan studi tentang kualitas pelayanan publik. Bagi instansi dapat dijadikan tolak ukur dan koreksi demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya bagi peserta jamkesmas.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan April 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta jamkesmas bagian rawat jalan pada bulan Februari-Maret berjumlah 670 orang dan sampel berjumlah 89 orang dengan menggunakan incidental sampling. Jenis data adalah data primer dan data sekunder. Data primer dengan menggunakan teknik wawancara dan kuesioner kuesioner. Data sekunder dengan dokumentasi dan studi pustaka. Perhitungan

dan analisis data dari hasil kuesioner menggunakan perhitungan Servqual.

Hasil Penelitian

Rekapitulasi perhitungan servqual dalam kualitas pelayanan peserta jamkesmas bagian rawat jalan Puskesmas Sumbersari.

No	Item pertanyaan	Skor harapan	Skor Persepsi	Skor Servqual
1	BuktiLangsung (tangibles)	83,4	72,8	-10,6
	- Peralatan modern	82,2	71,9	-10,3
	- Fasilitas menarik	80,2	75,5	-4,7
	- Kerapian petugas	92,1	72,3	-19,8
2	Keandalan (reability)	81,4	71	-10,4
	- Kesesuaian waktu pelayanan dengan standar	84,5	69,2	-15,3
	- Kemampuan memecahkan masalah	82,6	75,3	-7,3
	- Ketepatan dalam melakukan pelayanan pertama kali	79,3	73,9	-5,4
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	82,1	65,4	-16,7
	- Ketepatan waktu pelayanan	82,9	71	-11,9
	- Pelayanan yang bebas dari kesalahan	77,5	65,4	-12,1
	- Kesediaan memberitahukan waktu pelayanan	80,6	63,6	-17
4	Jaminan (Assurance)	81,8	69,2	-12,6
	- Kesediaan memberikan pelayanan yang cepat	84,7	63,8	-20,9
	- Kesediaan membantu pasien	82,4	66	-16,4
	- Tingkat kepercayaan pasien	80,9	68,3	-12,6
4	Jaminan (Assurance)	81,8	69,2	-12,6
	- Kemampuan menanggapi permintaan pasien	79,1	69	-10,1
	- Kenyamanan pasien	81,3	72	-9,3
	- Kesopanan petugas	83,6	67,2	-16,4
4	Jaminan (Assurance)	81,8	69,2	-12,6
	- Pengetahuan petugas	83,4	68,5	-14,9

5	Empati (<i>Emphaty</i>)	80,4	67,8	-12,6
	- Perhatian puskesmas terhadap pasien	78,9	66	-12,9
	- Terdapat jam operasional	79,3	70,3	-9
	- Perhatian petugas terhadap pasien	82,2	69,7	-12,5
	- Ketertarikan pasien terhadap puskesmas	80,2	73,3	-6,9
	- Pemahaman ttg kebutuhan pasien	81,6	68,7	-12,9
Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan		81,8	69,2	-12,5

Pembahasan

Dari tabel rekapitulasi perhitungan servqual semua item pertanyaan pada kelima dimensi menghasilkan angka negatif. Pada dimensi bukti langsung (tangibles) skor servqual adalah -10,6 dengan skor minus tertinggi -19,8 yaitu pada item pertanyaan kerapuhan petugas. Dimensi keandalan (reability) skor servqual adalah -10,4 dengan skor tertinggi -15,3 yaitu pada item pertanyaan kesesuaian waktu dengan standar. Dimensi daya tanggap (responsibility) skor servqual adalah -16,7 dengan skor tertinggi 20,4 yaitu pada item pertanyaan kesediaan petugas dalam membeikan pelayanan secara cepat. Dimensi jaminan (assurance) skor servqual adalah -12,6 dengan skor tertinggi -16,4 yaitu pada item kesopanan petugas. Dimensi empati (emphaty) skor servqual adalah -12,6 dengan skor tertinggi 12,9 yaitu pada item pertanyaan perhatian puskesmas terhadap pasien dan pemahaman tentang apa saja yang dibutuhkan pasien.

Dari data diatas, dapat penulis jabarkan bahwa skor rata-rata tingkat persepsi adalah 69,2 dan skor rata-rata pada tingkat harapan adalah 81,8. Hasil skor servqual adalah -12,5. Dari skor servqual tersebut harapan peserta jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi atau kenyataan yang dirasakan. Sehingga kualitas pelayanan peserta jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari dapat dikatakan tidak baik atau tidak memuaskan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan kesehatan peserta jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari, skor rata-rata keseluruhan tingkat harapan menunjukkan angka 81,8 dan skor rata-rata keseluruhan tingkat persepsi menunjukkan angka 69,2. Skor rata-rata dari perhitungan rumus ServQual menunjukkan angka -12,5 yang dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan peserta jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari adalah tidak baik karena harapan responden lebih tinggi daripada persepsi yang dirasakan. Dengan demikian, tingkat kualitas pelayanan kesehatan peserta jamkesmas bagian rawat jalan di

Puskesmas Sumbersari terhadap pelanggan dapat dikatakan tidak memuaskan dan sangat diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan di semua dimensi.

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan di atas, maka pihak Puskesmas Sumbersari bagian rawat jalan disarankan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada salah satu dimensi yang mendapatkan skor minus tertinggi yaitu dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu -16,7, dimana pada dimensi ini pasien banyak mengeluhkan tentang kesediaan petugas dalam melayani pasien dengan cepat khususnya kepada peserta jamkesmas. Oleh karena itu diharapkan untuk adanya perubahan dan kesadaran petugas dalam melayani pasien dengan lebih tanggap dan cepat karena hal tersebut merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumbersari.

Ucapan Terima Kasih

- [1]. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
- [2]. Dr. Anastasia M. M.Si dan Drs Supranoto M.Si selaku dosen pengujji
- [3]. Drs. Anwar M.Si dan Dina Suryawati S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing
- [4]. dr. Edwina Purwastuti selaku kepala Puskesmas Sumbersari beserta staff bagian rawat jalan

Penulisan Daftar Pustaka/Rujukan

- [1]. Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [2]. Azrul Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan..* Jakarta: Binarupa Aksara.
- [3]. Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- [4]. Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia
- [5]. Tjiptono, Fandi. 2005. *Manajemen Jasa* Yogyakarta: Andi

Peraturan Perundang-Undangan

- [1]. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 125/MENKES/SK/II/2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Jamkesmas tahun 2008.
- [2]. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 903/MENKES/PER/V/2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat tahun 2011.