

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN DAERAH (JAMKESDA) DI PUSKESMAS KARANG ASAM KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Kiat Indah Lestari¹

Abstrak

Kiat Indah Lestari, Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Bimbingan Dr. Fajar Apriani, S.Sos, M.Si selaku pembimbing I dan Santi Rande, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Karang Asam dan mengetahui kendala-kendala dalam pelayanan program Jamkesda di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. *Key informan* penelitian adalah Dokter Umum Fungsional Puskesmas Karang Asam dan yang menjadi *Informan* adalah Pegawai Puskesmas dan Pasien pengguna Jamkesda. Alat analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif model interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda masih ada beberapa pelayanan yang belum optimal, akan tetapi pelayanan program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Karang Asam sudah cukup baik fasilitas-fasilitas peralatan yang ada baik itu personel, kerjasama dan media komunikasi serta kerapian petugas kesehatan yang cukup baik dalam melayani pasien, serta prosedur pelayanan yang sangat sederhana dan para petugas yang memahami dan memenuhi segala kebutuhan pasien yang datang demi kelancaran pelayanan program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Program Jamkesda, Puskesmas*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Indah.kiat@yahoo.com

Pendahuluan

Latar Belakang

Dalam rencana pembangunan jangka panjang bidang kesehatan digariskan pokok-pokok upaya kesehatan yang meliputi peningkatan kesehatan lingkungan, pencegahan, dan pemberantasan penyakit serta penelitian dan pengembangan kesehatan. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus terus ditingkatkan.

Sejalan dengan pemikiran yang disebutkan diatas, pemerintah berusaha agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam hal kesehatan. Maka dari itu Pemerintah Kota Samarinda mengeluarkan kebijakan berupa Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Program ini berupa bantuan biaya kesehatan (tidak semuanya gratis) dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan setinggi-tingginya sehingga seluruh warga Samarinda dapat menikmati akses terhadap pelayanan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dalam melakukan pelayanan kepada peserta, pegawai Jamkesda harus mampu melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya, karna kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan salah satu tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan. Akan tetapi adanya beberapa permasalahan dalam pelayanan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang sering terjadi saat ini seperti Masih terdapatnya kekurangan ketersediaan obat-obatan dan alat medis sehingga pelayanan dan pengobatan yang diberikan kepada pasien Jamkesda masih kurang optimal. Selain itu kurangnya jumlah petugas pelayanan kesehatan Jamkesda sehingga pasien harus menunggu lama dalam menerima pelayanan dan pemberian obat.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda ?
2. Kendala-kendala apa yang ditemukan dalam pelayanan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam pelayanan program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan Administrasi Negara pada khususnya.

2. Manfaat Praktis :

Sebagai bahan masukan bagi Puskesmas Karang Asam di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Sinambela (2006 : 5) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Jenis-jenis Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu : Jenis Pelayanan Administratif, Jenis Pelayanan Barang, Jenis Pelayanan Jasa dan Jenis Pelayanan Regulatif.

Asas-asas Pelayanan Publik Ibrahim (2008:19) menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat lengkap, wajar dan terjangkau.

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut : Kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Kenyamanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan dan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau

penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kualitas Pelayanan Publik Menurut Ibrahim (2008 : 22) kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Pelayanan Kesehatan

Kesehatan berasal dari kata “sehat” yang berarti suatu keadaan seimbang yang dinamis antara bentuk dan fungsi tubuh dengan berbagai faktor yang berusaha mempengaruhinya menurut Perkin (dalam Azwar 1996 : 5). Sedangkan berdasarkan pasal 1 Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Pengertian pelayanan kesehatan banyak macamnya. Menjabarkan pendapat Ivey dan Loomba (dalam Azwar, 1996 : 35) maka yang dimaksud pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Bentuk dan Jenis Pelayanan Kesehatan menurut pendapat Hodgetts dan Cascio (dalam Azwar 1996 : 37) adalah Pelayanan Kedokteran dan Pelayanan Kesehatan Masyarakat.

Adapun syarat pokok Pelayanan Kesehatan dimaksud menurut Azwar (1996 : 38-39) adalah

1. Tersedia dan berkesinambungan
2. Dapat diterima dan wajar
3. Mudah dicapai
4. Mudah dijangkau
5. Bermutu

Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan, upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan, dikemukakan oleh Notoadmodjo (2003 : 5-6) pada umumnya dibedakan menjadi tiga yaitu, sarana pemeliharaan kesehatan primer, sarana pemeliharaan kesehatan tingkat dua dan sarana pemeliharaan kesehatan tingkat tiga.

Program Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah)

Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) merupakan salah satu bentuk kebijakan teknis atau operasional Bidang Kesehatan di Kota Samarinda. Menurut Peraturan Walikota Samarinda Nomor 20 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah Kota Samarinda pasal 1 ayat 10

Jaminan Kesehatan Daerah selanjutnya disingkat Jamkesda adalah sistem jaminan kesehatan yang bersifat sosial, yang diselenggarakan oleh pemerintah kota berdasarkan dalam pasal 22 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang penyelenggaraannya berdasarkan atas asas usaha bersama dan kekeluargaan untuk menggabungkan resiko sakit seseorang ke dalam suatu kelompok masyarakat kota Samarinda yang pembiayaannya dilakukan secara prapayaya serta mutu terjamin.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan teori-teori yang ada, maka didapat bahwa definisi konsepsional dari penelitian Kualitas Pelayanan Program Jamkesda adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan kesehatan masyarakat Kota Samarinda berupa jaminan kesehatan rawat jalan yang pembiayaannya lebih terjangkau. Pelayanan kesehatan rawat jalan yang diteliti dibatasi hanya pada poli umum di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Metode Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang dilakukan secara sistematis, faktual, aktual tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi daerah tertentu dari obyek yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang menjadi acuan dalam analisis data digunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013:92-99) yang pelaksanaannya memiliki empat proses, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan.

Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian kali ini adalah :

1. Kualitas pelayanan program Jamkesda (rawat jalan):
 - a. Bukti Langsung (*Tangibles*)
 - b. Keandalan (*Reliability*)
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
2. Kendala-kendala dalam pelayanan program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Karang Asam Sungai Kunjang Kota Samarinda

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Karang Asam di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, didirikan pada tahun 1975 terletak di Jalan Slamet Riadi No. 87 Kelurahan Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Puskesmas Karang Asam dipimpin oleh dr. Nata Siswanto. Puskesmas Karang Asam merupakan unit pelaksanaan Puskesmas induk yang dibantu oleh Puskesmas Pembantu (Pusban) yang terletak disetiap Kelurahan yaitu Kelurahan Karang Asam ulu dan Kelurahan Lok Bahu untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Visi dan Misi Puskesmas Karang Asam

1. Visi

Menjadi Pusat Layanan Kesehatan Dasar yang bermutu, Mandiri dan Berorientasi pada Keluarga dan Masyarakat.

2. Misi

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan Bermutu, Manusiawi serta terjangkau oleh seluruh masyarakat.
2. Mewujudkan sumber daya manusia yang Berdaya Guna dan Amanah bagi seluruh lapisan masyarakat.
3. Menjalin kemitraan dengan semua pihak yang terkait dalam pelayanan kesehatan.

Hasil Penelitian.

1. Bukti Langsung (Tangibles)

Menurut Parasuraman (dalam Tangkilisan 2005 : 216) kualitas pelayanan dilihat dalam hal Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik kantor, penampilan personel, dan sarana komunikasi. Dari hasil wawancara oleh petugas Puskesmas Karang Asam dan pasien yang sedang berobat di Puskesmas Karang Asam dapat penulis simpulkan bahwa dari aspek Bukti Langsung (*tangibles*) pelayanan program Jamkesda dilihat dari fasilitas-fasilitas atau peralatan sarana dan prasarana yang ada baik itu personel, kerjasama dan media komunikasi serta kerapian petugas kesehatan sudah cukup baik dalam melayani pasien dan melaksanakan pemeriksaan kesehatan Jamkesda serta pengobatan yang ada di Puskesmas Karang Asam. dapat kita ketahui pemahaman mengenai bukti langsung (*tangibles*) di Puskesmas Karang Asam pada Program pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yaitu Puskesmas Karang Asam telah menyediakan fasilitas-fasilitas berupa sarana dan prasarana obat-obatan dan alat medis untuk menunjang pelayanan. Selain itu Puskesmas Karang Asam juga menyediakan fasilitas pendukung untuk melaksanakan pelayanan diantaranya Poli tindakan/UGD, Poli umum, Poli KIA, Poli KB, Poli gigi, Poli imunisasi, Apotek dan Laboratorium. Sehingga Puskesmas Karang Asam memiliki berbagai fasilitas yang mendukung pelayanan kepada pasien Jamkesda yang membutuhkan

pelayanan dan pengobatan serta mengupayakan dengan menggunakan fasilitas yang cukup memadai dalam jalannya setiap pelayanan kesehatan dengan baik.

2. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Parasuraman (dalam Tangkilisan 2005 : 216) kualitas pelayanan dilihat dalam hal Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dari hasil wawancara oleh petugas Puskesmas Karang Asam dan pasien yang sedang berobat di Puskesmas Karang Asam dapat penulis simpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan program Jamkesda dapat dilihat dari aspek keandalannya petugas sudah melayani para pasien secara cepat dan tepat hingga sesuai dengan hasil wawancara dapat dimengerti bahwa aspek keandalan dapat dilaksanakan dengan baik dan juga dilihat dari sistem pengobatan pada Puskesmas Karang Asam diatas dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan kesehatan sangat sederhana, karena pasien hanya perlu mendaftarkan diri di loket antrian kemudian menunggu kartu berobat dan selanjutnya menuju ke ruang poli pemeriksaan. Mereka juga mengakui bahwa mereka tidak dihadapkan pada pelayanan kesehatan yang susah sehingga mudah dipahami oleh pasien setiap prosedur-prosedur yang diberikan dari Puskesmas Karang Asam.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Parasuraman (dalam Tangkilisan 2005 : 216) kualitas pelayanan dilihat dalam hal Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap. Dari hasil wawancara oleh petugas Puskesmas Karang Asam dan pasien yang sedang berobat di Puskesmas Karang Asam dapat penulis simpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan program Jamkesda dapat dilihat dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan yang biasanya menjadi objek adalah pasien, dimana pasien dapat menilai jasa kesehatan yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan yang ada. Petugas dapat dikatakan bertanggung jawab dan mempunyai daya tanggap yang baik terhadap pasien apabila tidak ada lagi permasalahan dan keluhan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Petugas kesehatan Puskesmas Karang Asam memiliki kemauan, kesadaran dan berusaha melayani pasien yang datang dalam pemeriksaan dan pengobatan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dalam bidang kesehatan. Maka hasil dari wawancara penulis lakukan bahwa daya tanggap pelayanan kesehatan Jamkesda, dimana para petugas kesehatan sudah berusaha melayani pasien dengan sangat tanggap dalam artian sudah mampu memenuhi keputusan pasien yang datang. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Puskesmas Karang Asam sangat menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang mereka berikan terhadap pasien yang membutuhkan pemeriksaan dan pengobatan terhadap pelayanan kesehatan Jamkesda.

4. Kendala-kendala Dalam Pelayanan Program Jamkesda

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) adalah pada sistem pendistribusian obat-obatan dan alat medis serta pengetahuan masyarakat akan peraturan pelayanan jamkesda masih kurang. Dalam hal ini artinya, keterbatasan pendistribusian obat-obatan dan alat medis dari Dinas Kesehatan ke pada Puskesmas masih kurang perlu adanya penambahan ketersediaan sehingga bisa mencukupi kebutuhan pelayanan kesehatan pasien Serta masih kurangnya pengetahuan masyarakat akan peraturan penggunaan pelayanan Jamkesda itu sendiri sehingga mereka terkadang masih suka menyepelekan peraturan dengan tidak membawa kartu Jamkesda. Hanya butuh perhatian yang lebih dari Aparatur pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan Jamkesda untuk meningkatkan kualitas pelayanan Jamkesda dengan menambah stok obat dan alat medis guna tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien sesuai dengan harapan masyarakat. Dan diadakannya pelaksanaan sosialisasi mengenai Jamkesda, prosedur serta batasan-batasan dalam atau selama menggunakan Jamkesda oleh Puskesmas agar masyarakat lebih tahu banyak mengenai pelayanan program Jamkesda.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis menarik kesimpulan dari permasalahan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang diberikan Puskesmas Karang Asam kepada para pasien dalam hal Bukti langsung (*tangibles*) pelayanan cukup baik dapat dilihat dari fasilitas-fasilitas peralatan yang ada baik itu personel, kerjasama dan media komunikasi serta kerapian petugas kesehatan yang cukup baik dalam melayani pasien dan melaksanakan pemeriksaan kesehatan serta pengobatan yang ada di Puskesmas Karang Asam, walaupun ada beberapa peralatan medis dan obat-obatan yang kurang dikarenakan keterbatasan dari pelayanan Jamkesda. Serta pelayanan dalam hal keandalan (*reliability*) cukup baik dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang ada dalam melayani pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sangat sederhana dan dalam melakukan pengobatan serta pemeriksaan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien petugas melayani secara cepat, tepat dan memuaskan. Dan dilihat juga kualitas pelayanan dalam hal daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien cukup baik dapat dilihat dari cara Pegawai Puskesmas Karang Asam dalam merespon kebutuhan pasien serta memahami dan memenuhi segala kebutuhan pasien yang datang demi kelancaran pelayanan program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

2. Kendala yang dihadapi dalam hal pelayanan program Jaminan Kesehatan Daerah di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah Masih kurangnya ketersediaan obat-obatan yang didistribusikan oleh Dinas Kesehatan untuk pasien pengguna Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) sehingga dalam pemberian obat-obatan kepada pasien sangat terbatas dan juga kelengkapan alat-alat medis yang digunakan untuk pemeriksaan pasien Jamkesda masih ada yang kurang dan tidak layak pakai, sehingga tidak semua pelayanan bisa dijalankan secara optimal. Serta masih ada beberapa pasien yang datang tidak membawa kartu Jamkesda dan KTP juga sebagai pengganti kartu Jamkesda sehingga membuat petugas bingung dan kesulitan dalam memberikan pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak Puskesmas melakukan sosialisasi Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) agar dapat memperbaiki dan meningkatkan tingkat komunikasinya dengan masyarakat serta menambah pengetahuan masyarakat tentang Jamkesda sehingga tidak ada lagi pasien yang datang dengan tidak membawa kartu Jamkesdanya dengan cara:
 - a. Pelaksanaan sosialisasi mengenai Jamkesda, prosedur serta batasan-batasan dalam atau selama menggunakan Jamkesda melalui media masa
 - b. Penyebaran informasi tentang Jamkesda melalui penyuluhan kesehatan.
2. Agar pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan Jamkesda jauh lebih baik, seharusnya :
 - a. Pemerintah atau aparaturnya pelaksana kebijakan pelayanan kesehatan Jamkesda memelihara dan meningkatkan eksistensinya guna tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien sesuai dengan harapan masyarakat.
 - b. Aparaturnya pelaksana kebijakan pelayanan kesehatan Jamkesda harus lebih memperhatikan kebutuhan pelayanan kesehatan agar kualitas pelayanan Jamkesda bisa lebih baik lagi dengan menambahkan stok obat-obatan ke setiap Puskesmas dan Rumah Sakit yang bekerjasama dengan Jamkesda serta melengkapi alat-alat medis yang masih kurang agar pelayanan bisa berjalan secara optimal.
 - c. Memadukan persepsi diantara para pelaksana kebijakan dibidang kesehatan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, juga melakukan kerjasama baik secara internal maupun eksternal dan melakukan koordinasi terpadu.

- d. Menambah alokasi anggaran untuk biaya operasional, dengan cara mengajukan usulan yang dibuat dalam rencana kerja pada tiap tahun Anggaran Pendapatan dan belanja Daerah (APBD).

Daftar Pustaka

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta : Binarupa Aksara.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.
- Indarwanto, 2010. *Teori Administrasi Publik dan Birokrasi*, Taroda.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaruhan
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Akademik Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mardalis, 2003. *Metode Penelitian* (Suatu Pendekatan Proposal). Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleng, Lexy. J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nabuko, Achmadi. 2001. *Informan Penelitian*, Bandung : Mandar Maju.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung : Refika Aditama.
- Silalahi, Gabriel. 2003. *Metodologi Penelitian dan Studi Kasus*, Sidoarjo : Citra Media
- Sinambela, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Bandung: Mandar Maju.
- Wasistiyono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Bandung : Fokus Media.

Dokumen-Dokumen

- Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 296/MENKES/SK/III/2008

Peraturan Walikota Samarinda No. 20 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah Kota Samarinda.

Petunjuk Teknis Tim Pengelola Jamkesda Tahun 2013.

Sumber Internet

Jamkesda Kota Samarinda, www.dinkeskotasamarinda.com/?p=771 (diakses pada tanggal 14 Februari 2012)

Tujuan Jamkesda, www.dinkeskotasamarinda.com/?p=740/ (diakses pada tanggal 18 Januari 2012)