

**PELAYANAN KESEHATAN PESERTA JAMKESDA DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ABDUL RIVAI
KABUPATEN BERAU**

Wisnu Wibowo

**eJournal Administrasi Negara
Volume 3, Nomor 2, 2014**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesda Di Rumah Sakit Umum
Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau

Pengarang : Wisnu Wibowo

NIM : 1002015208

Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi
Administrasi Negara Fisip Unmul.

Samarinda, 4 Juni 2014

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma M.Si
NIP. 19590308 198403 2 001

Dr. Enos Paselle, S.Sos., M.AP
NIP. 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : EJournal Administrasi Negara	KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
Volume : 3	
Nomor : 2	
Tahun : 2014	
Halaman : 925-937 (Ganjil)	<u>Drs. M. Z. Arifin, M. Si</u> NIP. 19570606 198203 1 025

PELAYANAN KESEHATAN PESERTA JAMKESDA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ABDUL RIVAI KABUPATEN BERAU

Wisnu Wibowo¹

Abstrak

Wisnu Wibowo, 2014. Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesda Di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabuapten Berau, di bawahs bimbingan Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si selaku pembimbing 1 dan Dr. Enos Paselle, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan kesehatan peserta Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau. Selain itu juga untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan peserta Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian diantara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan serta faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan peserta Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah staf / pegawai yang menangani pelayanan JAMKESDA dan pengguna jasa Jamkesda bagi pasien rawat inap. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data kualitatif model interaktif.

Kesimpulan dari hasil penelitian diperoleh penulis dan menunjukkan bahwa Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh pegawai/staf yang menangani pelayanan Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau telah memenuhi standar meskipun belum berjalan dengan baik dan kurang memadai. Selain itu terdapat pula hambatan-hambatan yang mempengaruhi seperti prosedur pelayanan yang ada, sarana dan kompetensi petugas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau.

Kata Kunci : *Pelayanan Kesehatan / Jamkesda*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tujuan peningkatan upaya kesehatan adalah untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau oleh masyarakat, terutama masyarakat berpenghasilan rendah. Peningkatan upaya kesehatan ini di selenggarakan melalui pendekatan pelayanan medis di puskesmas, dan terutama di rumah sakit. Pemerintah sebagai yang bertanggungjawab atas pemeliharaan

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Email : wisnu.beru@yahoo.co.id

kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam upaya meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat dan penyediaan sarana pelayanan kesehatan demi melindungi Hak Asasi Manusia.

Berdasarkan Perda Berau Nomor 12 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 8 tentang Sistem Jamkesda mengatakan bahwa sistem kesehatan nasional adalah suatu tatanan atau aturan yang menghimpun berbagai upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung, guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum seperti dimaksud dalam pembukaan UUD 1945.

Serta dalam mewujudkan visi Indonesia sehat 2010 yang telah ditetapkan misi pembangunan itu yaitu dengan menggerakkan aspek pembangunan nasional di bidang kesehatan masyarakat khususnya, mendorong masyarakat betapa pentingnya hidup sehat, menjaga dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas tinggi, merata dan dapat terjangkau serta dapat meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat serta lingkungan

Pembangunan kesehatan yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal yang dilakukan melalui berbagai upaya kesehatan diantaranya penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Namun saat ini banyak polemik yang terjadi di Indonesia akan derajat kesehatan masyarakat miskin yang masih rendah, hal ini tergambarkan dari angka kematian bayi kelompok masyarakat miskin tiga setengah sampai dengan empat kali lebih tinggi dari kelompok masyarakat tidak miskin.

Derajat kesehatan masyarakat miskin yang masih rendah tersebut diakibatkan karena sulitnya akses terhadap pelayanan. Kesulitan akses pelayanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tidak adanya kemampuan secara ekonomi dikarenakan biaya kesehatan memang mahal. Peningkatan biaya kesehatan yang diakibatkan oleh berbagai faktor seperti perubahan pola penyakit, perkembangan teknologi kesehatan penduduk dan kedokteran, pola pembayaran kesehatan berbasis pembayaran *out of pocket*, kondisi geografis yang sulit untuk menjangkau sarana kesehatan. Derajat kesehatan yang rendah berpengaruh terhadap rendahnya produktivitas pekerja yang pada akhirnya menjadi beban masyarakat dan pemerintah.

Pengawasan yang baik dilakukan bukan untuk melihat kekurangan atau kelemahan akan tetapi dengan pengawasan diharapkan dapat mencegah, menghindari atau meniadakan segala bentuk penyelewengan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja yang timbul dalam suatu organisasi. Seorang pegawai dikatakan disiplin jika bersedia mematuhi semua peraturan serta melaksanakan tugas-tugasnya, baik secara sukarela maupun karena terpaksa. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik di organisasi, dengan tata tertib yang baik disiplin dan semangat kerja, moral kerja, efisiensi dan efektivitas kerja

akan meningkat. Sedangkan pengawasan yang dilakukan adalah untuk memantau apakah pegawai sudah tertib dan mematuhi peraturan yang berlaku.

Untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan, sejak tahun 1998 Pemerintah melaksanakan berbagai upaya pemeliharaan kesehatan penduduk miskin. Pada tahun 2005 pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin diselenggarakan dalam mekanisme asuransi kesehatan yang dikenal dengan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin/Askekin.

Sehubungan dengan adanya pelaksanaan pelayanan kesehatan program Jamkesda di RSUD Abdul Rivai Kabupaten Berau terdapat beberapa permasalahan yaitu adanya perbedaan pelayanan antara peserta pengguna jamkesda dengan peserta non Jamkesda, dimana peserta non Jamkesda bisa mendapatkan pelayanan yang lebih maksimal lagi sesuai apa yang pasien inginkan seperti dalam pelayanan rawat inap yang mereka inginkan untuk proses penyembuhan, tetapi tidak bagi peserta jamkesda mereka harus ditempatkan di ruang inap kelas III. serta masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat peserta Jamkesda mengenai pelayanan yang diterima. Selain itu banyaknya prosedur yang harus dilalui sering menjadi kendala bagi peserta Jamkesda untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di instansi kesehatan yang telah melakukan kerja sama dengan pemerintah untuk menjalankan dan memberikan pelayanan kesehatan bagi peserta Jamkesda. Oleh karena itu penulis memilih judul "*Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau*".

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan kesehatan peserta Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan kesehatan peserta Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan kesehatan peserta Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan peserta Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau

Manfaat Penelitian

- a. Secara praktis
Sebagai tolak ukur bagi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pelaksanaan program jaminan kesehatan daerah terhadap peserta Jamkesda
- b. Secara Teoritis
Untuk melatih penulis tentang cara penyusunan atau menulis suatu hasil penelitian yang baik sesuai dengan dasar pengetahuan yang penulis peroleh

selama mengikuti kuliah pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Pelayanan Publik

Dwiyanto (2005:6), mengemukakan bahwa “pelayanan publik dapat menyangkut bidang kesehatan, kesejahteraan sosial, gizi dan masih banyak lagi yang lainnya.

Menurut Sianipar (2000:6) pelayanan masyarakat (pelayanan publik) ialah pelayanan masyarakat atau pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan sector publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, termasuk pelaku bisnis BUMN/BUMD dan swasta dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan adalah sesungguhnya adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok anggota masyarakat). Jadi dapat disimpulkan dari beberapa pendapat para ahli di atas bahwa definisi dari MSDM itu adalah proses pengendalian sumber daya manusia untuk mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam tercapainya tujuan.

Menurut Kurniawan (2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jenis Pelayanan publik

Pengelompokan jenis pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003) didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

1. Jenis Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).
2. Jenis Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi

penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon.

3. Jenis Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.
4. Jenis Pelayanan Regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan menurut Wijono (2000:101) kegiatan peningkatan derajat kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan atau pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan akibat penyakit dalam upaya meningkatkan status kesehatan perorangan, kelompok, atau masyarakat.

Adisasmito (2007:80) yang dimaksud pelayanan kesehatan masyarakat adalah jaminan ketersediaan, keamanan, mutu, manfaat, keterjangkauan serta akses obat dan pembekalan kesehatan secara prima pada masyarakat.

Pengertian Jamkesda

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 12 Tahun 2012 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Daerah nomor 12 tahun 2012, pasal 1 ayat (11). Jaminan Kesehatan Daerah yang selanjutnya disingkat Jamkesda adalah Sistem Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Berau.

Definisi Konseptual

Pelayanan Kesehatan peserta Jamkesda adalah sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin secara sistematis berdasarkan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi dengan menggunakan sarana dan prasarana secara aman dan nyata

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif kualitatif. Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta menjelaskan dari variabel yang diteliti.

Sedangkan penelitian deskriptif menurut Dantes (2012:51) adalah sebagai suatu penelitian yang berusaha mendeskriptifkan suatu peristiwa/fenomena secara sistematis sesuai dengan apa adanya.

Fokus Penelitian

1. Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesda :
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Waktu penyelesaian

- c. Sarana dan prasarana
 - d. Kompetensi petugas pelayanan
2. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat prosedur pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau.

Sumber dan Jenis Data

Informan menurut Moleong (2008: 132) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Ia berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim dengan penelitian walaupun bersifat informal. Pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Menurut Sugiyono (2013:53) dalam penentuan pemilihan informan dapat menggunakan 2 teknik yaitu, teknik *Purposive Sampling* dan *accidental Sampling*. Teknik *Purposive Sampling* adalah menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal serta subjek/objek sesuai tujuan, teknik sampling ini digunakan dengan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif. Pada tahap awal peneliti akan mengambil seorang informan yaitu pegawai/staf yang menangani pelayanan Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau sebagai *key informan*. Sedangkan teknik *accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam teknik ini peneliti akan mengambil *informan* yaitu pengguna jasa Jamkesda bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau.

Teknik pengumpulan data

Penelitian Kualitatif pada dasarnya merupakan suatu proses penyelidikan yang mirip dengan pekerjaan detektif. Untuk penulisan skripsi ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
 - a. Observasi yaitu pengamatan langsung di lapangan.
 - b. Wawancara sebagai pelengkap dan pendukung serta pembanding dengan data dan informasi yang diperoleh.
 - c. Dokumentasi.

Alat Analisis Data

Sugiyono (2013:87) Analisis data dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*triangulasi*), dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya mengakibatkan variasi data yang tinggi. Data yang diperoleh umumnya data kualitatif. Bogdan (dalam sugiyono, 2013:88) Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai adalah Rumah Sakit kelas C milik Pemerintah Daerah Kabupaten Berau yang berada di Jl. Pulau Panjang No. 276 Kelurahan Gunung Panjang yang di resmikan oleh bupati Kabupaten berau Rumah Sakit ini merupakan rumah sakit pertama dan satu – satunya di Kabupaten Berau

Rumah sakit Umum Kabupaten Berau yang pertama berlokasi di jalan Dr. Soetomo, kemudian pada tahun 1974 di pindahkan ke batumiang di jl. Pulau Sambit, kelurahan tanjung redeb dengan menempati bekas gedung kantor Bupati Kabupaten Berau Propinsi Kalimantan Timur, dan pada bula juni 1986 dipindahkan ke jalan Pulau Panjang No. 276 Kelurahan Gunung panjang sampai denga sekarang, yang merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah daerah.

Sejak tanggal 15 februari 1999 Rumah Sakit Umum Daerah di beri nama RSUD dr. Abdul Rivai. Nama Abdul Rivai merupakan nama dokter indonesia pertama yang bertugas di Kabupaten Berau, Kalimantan Timur.

Pada 15 februari 1999 status Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Abdul Rivai ditetapkan sebagai Rumah Sakit type C oleh Menti Kesehatan dengan surat keputusan Nomor 124/MENKES/II/1999.

Visi, Misi Dan Moto Rumah Sakit RSUD Abdul Rivai Kabupaten Berau

1. Visi Tahun 2000

Visi adalah cara pandang jauh ke depan yaitu kemana instansi pemerintahan harus diarahkan agar dapat eksis antisipatif serta visi juga sebagai suatu gambaran yang menantang keadaan masa depan yang diinginkan oleh instansi pemerintah. Dengan melihat gambaran diatas maka visi dari Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau adalah:

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan pihak Rumah Sakit mempunyai Visi dan Misi. Adapun yang menjadi Visi dari RSUD Abdul Rivai “Menjadi Rumah Sakit Terbaik Di Propinsi Kalimantan Timur”

2. Misi Tahun 2000

Sedangkan yang menjadi Misi RSUD Abdul Rivai Kabupaten Berau meliputi :

1. Menyelenggarakan pelayanan bermutu tinggi dan memberikan kepuasan bagi pelanggan maupun penyelenggara.
 2. Mewujudkan sumber daya manusia yang profesional dan bertaqwa kepada Tuhan YME.
 3. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas.
 4. Menjadi pusat rujukan medis spesialistik.
 5. Mengembangkan unit usaha Strategis, meningkatkan kemitraan tanpa meninggalkan fungsi sosial.
3. Moto Tahun 2000
 “Kesembuhan Anda Kepuasan Kami”

Jumlah Pegawai Dan Tenaga Medis Yang Ada Di RSUD Abdul Rivai

Kabupaten Berau :

No	Jenis Tenaga	Jumlah
1	2	3
1	Medis	
	- Dokter Spesialis	18
	- Dokter Umum	23
	- Dokter Gigi	4
	- Perawat	215
	- Bidan	33
2	Para Medis Non Perawatan	
	- Asisten Apoteker	6
	- Sanitarian	5
	- <i>Nutrisionis</i>	8
	- Fisioterapi	6
	- Radiologi	6
	- <i>Rekam Medik</i>	4
	- <i>Elektro Medik</i>	5
	- Analisis Kesehatan	8
	- Administrasi	217
3	Sub Bag. Umum Dan Kepegawaian	
	- PNS	420
	- Honor RSU	75

Sumber : RSUD Abdul Rivai Kabupaten Berau Tahun 2013

Hasil Penelitian

Prosedur Pelayanan

Dengan mengetahui prosedur pelayanan penerimaan pasien yang mudah dan sederhana dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan tersebut dapat dikatakan sederhana, sehingga masyarakat merasa mudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau kepada peserta Jamkesda.

Prosedur pelayanan kesehatan Peserta Jamkesda yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau sudah dilakukan sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan, tetapi prosedur yang ada masih susah dijalankan oleh masyarakat karena masih berbelit-belit dan rumit sehingga prosedur yang ada belum berjalan secara optimal.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau penulis melakukan wawancara dengan pegawai yang menangani pelayanan Jamkesdapelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas loket yang menangani pelayanan jamkesda belum berjalan dengan baik dan belum mampu menjalankan tugas yang seharusnya dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu.

Saran dan Prasarana

Sebagai salah satu Rumah Sakit Umum Daerah yang berada di Kabuapten Berau, Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabuapten Berau juga menyediakan fasilitas rawat inap kelas III dengan jumlah 8 ruang perawatan kelas III yang tersedia untuk pasien pengguna Jamkesda.

Bahwa sarana dan prasarana merupakan pendukung utama dalam pelayanan kesehatan, dimana dari hasil wawancara menunjukkan bahwa peralatan medis yang ada sudah sesuai dengan standar, dan kemudian jumlah gedung perawatan bagi pasien pengguna Jamkesda yang tentu saja masih kurang memadai, sert tidak adanya ruang tunggu bagi keluarga pasien.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabuapten Berau merupakan satu-satunya rumah sakit umum yang terdapat di Kabupaten Berau sehingga dengan demikian kompetensi petugas merupakan faktor penting yang harus di perhatikan, kompetensi pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi palayanan kesehatan kepada masyarakat sudah cukup baik akan tetapi keramah tamahan beberapa pegawai kepada masyarakat masih kurang baik hal ini tentu saja dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien Jamkesda rawat inap kelas III adalah sarana, SDM, dan Kerjasama antara petugas, perawat, dan dokter yang bertugas sesuai dengan kesadaran akan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Daerah di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau disebabkan karena bangunan gedung yang kurang memadai serta ada beberapa dokter spesialis yang tidak tersedia sehingga pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan merasa kurang nyaman dan maksimal

Pembahasan

Rumah Sakit Umum daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau merupakan salah satu RSUD yang menyelenggarakan atau melayani pelayanan Jamkesda sehingga, berkewajiban untuk melaksanakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP).

Prosedur pelayanan kesehatan Peserta Jamkesda yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau sudah dilakukan sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan, tetapi prosedur yang ada masih sulit dijalankan oleh masyarakat karena masih berbelit-belit dan rumit sehingga prosedur yang ada belum berjalan secara optimal.

Pegawai/staf yang menangani pelayanan Jamkesda belum mampu menjalankan tugas yang seharusnya dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang maksimal. Karena keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat juga dilihat dari petugas yang memberikan pelayanan, dimana dalam memberikan pelayanan kepada peserta Jamkesda berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada setiap peserta Jamkesda yang dilayani merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau.

Untuk Sarana dan Prasarana yaitu kondisi bangunan yang kurang memadai yaitu ruang perawatan yang masih sedikit serta ruang tunggu untuk keluarga pasien tidak tersedia. Hal ini tentunya semakin lama akan semakin berdampak kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang berobat, karena sarana merupakan pendukung utama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tetapi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau memiliki peralatan medis cukup lengkap yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan sehingga pasien yang mendapatkan pelayanan merasa puas.

Kompetensi pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau sudah cukup baik akan tetapi sikap para pegawai masih kurang baik sehingga tingkat kepuasan pasien tidak terpenuhi.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien Jamkesda rawat inap kelas III adalah sarana, SDM, dan Kerjasama antara petugas, perawat, dan dokter yang bertugas sesuai dengan kesadaran akan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Hal tersebut dapat mendukung adanya pelayanan kesehatan untuk peserta JAMKESDA di Rumah Sakit Abdul Rivai Kabupaten Berau.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Daerah di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau disebabkan karena bangunan gedung yang kurang memadai serta ada beberapa dokter spesialis yang tidak tersedia sehingga pasien yang

mendapatkan pelayanan kesehatan merasa kurang nyaman dan maksimal, . Serta tidak adanya ruang tunggu bagi keluarga pasien sehingga ketika menunggu pasien yang sedang dirawat mereka hanya duduk dilantai ruang perawatan. Seharusnya dalam hal ini pihak Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau harus mampu untuk memberikan kontribusi yang maksimal kepada masyarakat seperti menambah jumlah gedung rawat inap dan ruang tunggu yang nyaman disertai memadai untuk pasien pengguna Jamkesda karena itu sebagai penunjang pelayanan kesehatan.

PENUTUP

Kesimpulan

Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau belum berjalan dengan baik antara lain prosedur pelayanan masih belum sesuai dengan ketentuan yang ada, karena beberapa pasien Jamkesda yang ingin mendapatkan pelayanan rawat inap masih merasakan bahwa prosedur yang ada masih berbelit-belit sehingga menyusahakan para pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan kesehatan yang kurang maksimal, sarana dan prasarana yang ada masih kurang memadai untuk pasien Jamkesda rawat inap, kompetensi petugas dalam melayani pasien Jamkesda rawat inap di Rumah Sakit.

Faktor Pendukung pelayanan kesehatan peserta Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau yaitu Sarana dan prasarana yang kita miliki sudah lengkap, peralatan pengobatan yang kita miliki juga cukup canggih sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan pada pasien, SDM yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau seperti petugas, perawat dan dokter yang ada berpendidikan, terlatih, dan memiliki banyak pengalaman, dan Selalu terjalannya kerja sama antara petugas, perawat, dan dokter yang bertugas sesuai dengan kesadaran akan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Sedangkan Faktor Penghambat pelayanan kesehatan peserta Jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabuapten Berau yaitu prosedur yang ada masih berbelit-belit sehingga membuat pasien yang datang merasa bingung dan tidak puas terhadap pelayanan yang ada, Kondisi bangunan atau prasarana yang ada masih kurang memadai ketika jumlah pasien membludak ruang rawat inap kelas III ini tidak sanggup menampung pasien lagi terutama kebanyakan pasien pengguna Jamkesda yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan rawat inap, serta tidak adanya ruang tunggu bagi keluarga pasien, Kurang ramahnya pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien Jamkesda rawat inap.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dibuat oleh penulis, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

Sebaiknya prosedur pelayanan kesehatan lebih disederhanakan sehingga masyarakat dapat mudah memahami dan mengerti alur prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang dibuat. Menyediakan sarana kesehatan yang lebih memadai seperti menambah jumlah gedung dan ruang perawatan kelas III untuk pasien pengguna Jamkesda serta menambah ruang tunggu untuk keluarga pasien sehingga pasien/masyarakat merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau. Sebaiknya para petugas atau tenaga medis yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan sikap yang ramah tamah.

Daftar Pustaka

- Adisasmito, Wiku. 2007. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Afifuddin. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV pustaka Setia.
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Andi
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan Cetakan 1 Tahun 2005, Bantul, Yogyakarta
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta :YKPN.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-Prinsip Dasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Saefullah, H.A. Djadja. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: APII dan PK2W Lemlit Unpad.
- Santosa, Pandji, 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Yogyakarta : Gajah Mada University
- Sianipar, 2006. *Perencanaan Peningkatan Kinerja, Bahan Diklat Staf dan Pimpinan Tingkat Pertama*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Sinambella, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sondakh, Jenny. J.S. 2013, *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung Alfabeta.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.

Wijono, Djoko.2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press.

Dokumen-dokumen

Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan,
Pasal 3

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan
Publik

Undang-undang Republik Indonesia Tahun 1992 Tentang Kesehatan

Surat Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor : 983.MENKES/SK/1992.

Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Sistem
Jaminan Kesehatan Daerah Kabupaten Berau

Sumber Internet

<http://www.beraukab.go.id/layanan/view/6/jamkesda> (diakses pada hari sabtu 23
November 2013)

<http://jamkesdaberau.blogspot.com/2011/05/pedoman-pelaksanaan-jamkesda-berau.html> (diakses pada hari selasa 15 oktober 2013)