

KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS GAPURA

SENNIWATI

ABSTRAK

Untuk menghindari semakin menurunnya dan memburuknya pelayanan kesehatan, Undang – undang dasar 1945 pasal 28 poin (H) yang sudah diamanatkan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Selain itu negara berhak bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Penelitian ini bersifat kualitatif, dengan fokus penelitian mengenai kualitas pelayanan yang meliputi : 1.Kemudahan, 2. Keamanan, 3. Keandalan, 4. Perhatian Kepada Orang, 5. Pendekatan Pemecahan Masalah, 6. Keadilan, 7. Tanggungjawab, 8. Pengaruh Masyarakat.

Hasil penilitian menunjukkan kualitas pelayanan pengguna kartu indonesia sehat (KIS) di Puskesmas Gapura dalam taraf pelayanan yang prima terlihat dari 8 Indikator yaitu : 1.Kemudahan yang prima petugas melayani pasien (KIS), 2. Keamanan yang prima dalam sarana dan prasarana, 3.Keandalan yang prima cekatan, akurat dan tepat waktu dalam melayani pasien (KIS), 4.Perhatian kepada orang yang belum prima karena pelayanan petugas belum baik dari segi informasi kesehatan bagi (KIS), 5. Pendekatan Pemecahan Masalah juga belum prima karena keluhan dan kebutuhan pasien petugas belum tanggap dalam melayani pasien, 6.Keadilanyang prima petugas melayani pasien (KIS) dan pasien umum, 7.Tanggungjawab yang prima petugas dalam melayani pasien (KIS), terus adanya 8. Pengaruh Masyarakatyang prima mendapat pelayanan yang sesuai prosedur standar kesehatan pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan perlu adanya peningkatan kompetensi karyawan yang profesional dalam memberikan layanan dan tindakan kesehatan.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) Puskesmas Gapura.

A. PENDAHULUAN

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional. Pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan harus pula memenuhi

kewajiban dalam pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Undang – undang dasar 1945 pasal 28 poin (H) yang sudah diamanatkan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karenanya setiap individu, keluarga dan

masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Selain itu negara berhak bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Peraturan Menteri Kesehatan RI. No 971/Menkes/Per/XI/2009 tentang pelayanan kesehatan yang ada dipuskesmas merupakan unit pelaksanaan taktis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Secara nasional standar wilayah kerja puskesmas adalah satu kecamatan, apabila di satu kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggung jawab kerja dibagi antar wilayah puskesmas dengan memperhatikan keutuhan wilayah konsep wilayah desa, kelurahan atau dusun. Oleh karenanya dalam penyelenggaraannya dituntut profesionalitas dari para aparaturnya.

Pelayanan kesehatan puskesmas berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh terpadu dan berkesinambungan pada satu masyarakat yang bertempat tinggal dalam satu wilayah tertentu (Ruky,2007:49).

Pada pelayanan pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) di UPT Puskesmas Gapura masih kurang menunjukkan kualitas pelayanan yang prima, hal ini ditunjukkan dengan masih adanya pelayanan yang diskriminatif yang mana pelayanan masih mengutamakan pasien pendaftaran umum dibandingkan dengan melayani pasien pendaftaran umum dari pada melayani pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS).

B. KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh penerima layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik (Dwiyanto, 2007:34).

Definisi kualitas pelayanan adalah *Service quality is the extent of discrepancy between customersproduct based*, di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya; *user based*, di mana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan; dan *value based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga (Pasolong, 2013.128)

Adapun Kualitas 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 perseorangan keluarga kelompok ataupun masyarakat (Azwar, 2006:20).

Menurut Azwar (2006:31) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Dalam konteks otonomi daerah pada saat ini, pelayanan puskesmas mempunyai peran yang sangat vital sebagai institusi pelaksanaan teknis dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di bidang kesehatan. Puskesmas dituntut memiliki kemampuan managerial yang baik dan wawasan kedepan untuk memiliki kualitas pelayanan kesehatan yang baik, peran tersebut ditunjukkan dengan ikut serta menentukan kebijakan daerah melalui dengan sistem perencanaan yang matang dan realistik, pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang tersusun rapi, sistem memiliki system evaluasi pemantauan yang akurat, selain itu

puskesmas dituntut peran serta aktif dalam pemanfaatan teknologi informasi terkait pelayanan kesehatan secara konferensif dan terpadu (Harnilawati,2013:32).

Fungsi pelayanan puskesmas adalah mengembangkan pelayanan kesehatan masyarakat yang menyeluruh seiring dengan misinya, prioritas yang harus dikembangkan oleh puskesmas harus diarahkan ke bentuk pelayanan kesehatan dasar yang lebih mengedepankan upaya promosi kesehatan dan pencegahan kesehatan (Ridho,2008:29).

Kartu Indonesia Sehat (KIS)

Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah program yang diluncurkan pada masa pemerintahan presiden Jokowi, program ini sebenarnya tidak jauh Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memberikan jaminan kesehatan kepada warga miskin agar bisa mendapatkan pelayanan secara gratis.

Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah kartu yang memiliki fungsi untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis, didalam Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) sendiri dapat menggunakan fungsi kartu Indonesia Sehat (KIS) ini setiap fasilitas kesehatan mulai tingkat pertama dan tingkat lanjut.

Kartu Indonesia sehat (KIS) adalah nama untuk Program Jaminan kesehatan (JKN) bagi penduduk Indonesia, khususnya fakir miskin dan tidak mampu serta bayar

iurannya dibayarkan oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan kesehatan (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan (Kemenkes RI 2014).

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Adapun fokus yang digunakan mengacu pada Kualitas Pelayanan menurut Carson dan Schwarz dalam Pasolong,2013:147 meliputi :

1. Kemudahan yaitu kaitannya dengan ukuran tingkat kemudahan pelayanan diberikan
2. Keamanan yaitu ukuran tingkat keamanan dalam mendapatkan pelayanan
3. Keandalan yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.
4. Perhatian kepada orang yaitu ukuran tingkat dimana aparat pelayanan menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.
5. Pendekatan pemecahan masalah.
6. Keadilan yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pemerintah diperlakukan sama untuk semua orang.

7. Tanggung jawab keuangan yaitu ukuran tingkat masyarakat percaya bahwa pemerintah daerah menyediakan pelayanan sebagaimana mestinya yang menggunakan uang secara bertanggung jawab.
8. Pengaruh masyarakat yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat bahwa mereka mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah daerah.

D. PEMBAHASAN

Kemudahan

Kemudahan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Gapura kepada pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) telah dirasakan cukup prima, baik dari berupa pemberian pelayanan kesehatan, pelayanan administrasinya, pelayanan kepada pasien yang ramah dan pelayanan cara pemberian obat-obatan terhadap pasien KIS.

Memberikan pelayanan yang prima kepada pasien merupakan kewajiban yang sangat penting untuk menentukan kesehatan pasien. Pelayanan yang prima merupakan suatu kewajiban dalam melayani kesehatan pasien, baik yang berkaitan dengan jalannya kesehatan pasien. Kemudahan petugas pelayanan di Puskesmas Gapura sangat memberikan arti bagi kesehatan pasien, sehingga hal

tersebut dapat memudahkan pasiennya untuk melakukan pelayanan kesehatan. Disamping itu petugas kesehatan juga telah melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan profesionalisme.

Dalam hal ini Puskesmas Gapura telah memberikan kemudahan bagi pasien khususnya pasien KIS sehingga menimbulkan kepuasan pelayanan yang berujung pada pelayanan yang prima, yang mana segala kebutuhan pasien dapat tertangani dengan baik dan merasakan pelayanan yang nyaman.

Keamanan

Didalam sebuah pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan masyarakat, baik berupa pelayanan kesehatan bagi pasien miskin maupun non miskin, maka pelayanan yang diberikan petugas kesehatan harus prima dan mempunyai keamanan yang profesionalisme.

Keamanan pelayanan yang ada di Puskesmas Gapura terhadap Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) telah sesuai dengan standar profesionalisme. Hal demikian dibuktikan dengan adanya pelayanan yang dilakukan secara prima, sehingga pasien merasa nyaman terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas, baik dari segi keamanan obat-obatan, keramahan petugas pelayanan,

keamanan sarana dan prasarana Puskesmas dan lain-lain. Keamanan sangat berpengaruh dalam sebuah kualitas pelayanan yang mana hal tersebut juga menjadi prioritas, sehingga masyarakat lebih merasa puas dengan kinerja petugas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Gapura.

Keandalan

Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) menunjukkan kompetensinya sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang prima. Petugas kesehatan Puskesmas Gapura telah dapat memberikan pelayanan dengan sangat cekatan dan akurat dalam melayani pasien. Disamping itu prosedur pemberian pelayanan kesehatan yang dilaksanakan juga sesuai dengan protap pengobatan kesehatan.

Pada dasarnya kepuasan penderita merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan penderita dapat dipenuhi melalui pelayanan yang diberikan kepadanya (Nasution,2007:45).

Pelayanan pada Puskesmas Gapura sudah memenuhi kriteria pelayanan kesehatan, yang mana petugas pelayanan melayani pasien secara benar dan tepat waktu dalam melayani pasien. Keandalan, cekatan dan kemampuan petugas kesehatan

sangat memberikan arti bagi pasien, dimana keandalan dan kemampuan petugas dapat memberikan kesembuhan yang ditunjang sarana obat-obatan bagi penderita dengan ketepatan dalam mendiagnosa sehingga penderita merasa nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan dari petugas kesehatan.

Perhatian Kepada Orang

Pelayanan yang diberikan di puskesmas Gapura belum prima dalam memberikan informasi kepada pasien KIS. Pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kurang menunjukkan pelayanan yang profesional, hal tersebut dapat dibuktikan dengan tidak adanya data yang fleksibel tentang tata cara informasi kesehatan pasien yang menggunakan KIS. Selain itu petugas masih kurang perhatian terhadap setiap kebutuhan maupun keluhan pasien KIS.

Pendekatan Pemecahan Masalah

Dalam pendekatan pemecahan masalah, petugas puskesmas Gapura belum dapat menunjukkan kompetensinya. Hal demikian terjadi dikarenakan terdapat beberapa masalah yang belum dapat ditangani dengan baik, sehingga keadaan tersebut menunjukkan masih adanya kualitas pelayanan yang tidak prima khususnya bagi pasien KIS.

Keadilan

Pelayanan publik kepada masyarakat yang berkaitan dengan

pelayanan dibidang kesehatan merupakan pelayanan yang diinginkan oleh pemerintah sampai saat ini, yang mana pemerintah mencanangkan semua rakyat indonesia harus peduli dengan kesehatan dan pemerintah sudah memberikan intruksi kepada petugas pelayanan kesehatan untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dan mempunyai keadilan dalam melayani kesehatan masyarakat.

Petugas pelayanan merupakan tonggak dalam menentukan kesehatan masyarakat yang berkaitan dengan melayani pasien KIS, yang mana petugas harus menunjukkan pelayanan kesehatan yang adil dalam melayani kesehatan pasien, di mana petugas kesehatan yang ada di Puskesmas tersebut sudah sangat menunjukkan pelayanan yang prima dan berkeadilan.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Gapura sudah menunjukkan keadilan yang sama dalam melayani masyarakat, petugas tidak lagi memandang status sosial pasien. Semuanya diperlakukan dengan sama rata antara yang satu dan yang lainnya. Pelayanan yang diinginkan oleh pasien sudah tercapai dengan cukup baik, ditambah lagi dengan kualitas pelayanan yang profesionalisme.

Tanggung Jawab

Tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat diperlukan oleh masyarakat atau pasien, sehingga masyarakat menginginkan para petugas pelayanan memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada para pasien dan transparansi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pelayanan petugas kesehatan Puskesmas Gapura telah mempunyai tanggungjawab yang sangat prima dalam melayani kesehatan pasien, yang mana hal tersebut juga dibuktikan dengan adanya transparansi dalam memberikan pelayanan kepada pasien KIS. Petugas pelayanan kesehatan juga mempunyai tanggungjawab yang besar dalam menuntukan kesehatan pasien untuk kedepannya.

Pengaruh Masyarakat

Pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat mempunyai sebuah ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa mereka dapat diberikan kualitas pelayanan yang prima sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah, sehingga pelayanan dibidang kesehatan bisa berjalan dengan lancar dan baik.

Pelayanan kesehatan harus bisa melayani pasien sesuai dengan standar kesehatan pemerintah karena kesehatan merupakan salah satu keutamaan dalam menentukan masa depan pasien, petugas harus bisa melayani pasien KIS dengan

profesional dan prima sesuai dengan standar kesehatan pemerintah.

Dalam hal ini bahwa, kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan sangat penting untuk mensejahterakan kesehatan masyarakat kecil, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan bisa tercapai dengan baik. Selain itu petugas telah mampu melayani pasien dengan profesionalisme sehingga pasien merasa puas dengan kualitas petugas pelayanan kesehatan yang diberikannya.

E. PENUTUP

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Gapura sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang prima, dimana pelayanan kesehatan telah dapat dilakukan dengan mudah seperti halnya dalam mengurus administrasi pasien. Pasien juga merasa lebih nyaman dalam menerima pelayanan dikarenakan petugas yang sudah cekatan dan akurat dalam melayani pasien pengguna KIS, baik dalam keamanan pelayanan pasien dan pemberian obat-obatan kepada pasien. Adapun saran yang diberikan yaitu :

1. Petugas diharapkan dapat segera menangani pasien KIS dengan cepat

2. Perlu adanya peningkatan keamanan dari sisi sarana dan prasarana
3. Perlu adanya peningkatan terhadap kepedulian terhadap pasien terkait informasi KIS, maupun dalam menangani keluhan-keluhan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Mufis, 2006. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta : Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Azrul Anwar, 2012. *Administrasi Pelayanan Prima*. Malang: Aditama.
- Azwar, 2006. *Kualitas Manejemen Kesehatan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Barata Atep Adya, 2005. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elix Media Kumpetendo.
- Boediono, 2013. *Teori Dasar-Dasar Administrasi Pelayanan Prima*. Bandung: Rosda Karya.
- Badan Pusat Statistik, 2010. *Tentang Kebutuhan Pokok Yang Layak*.
- Dwiyanto, 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Unevirsty Press.
- Lukman, Drs. H. AS. Moenir, 2008. *Manejemmen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Effendy, Sofian, 2008. *Pelayanan Publik Dan Administrasi Negara*. Bandung: Prisma XV
- Effendy Uchjana Onong, 2007. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditiya Bakti.
- Fandy Tjiptono, 2007. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konteporer*. Andy. Yogyakarta.
- Gerson,2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan Terjemah*. Jakarta: PPM.
- Gaspersz, 2008. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Kerjasama Yayasan Indonesia Emas Gramidia Pustaka Utama.
- Harnilawati, 2013. *Administrasi Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hadi Sutrisno, 2006. *Metode Resech II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harbani Pasolong, 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ilham Akshanu Ridho, 2008. *Manajemen Pembangunan Kesehatan*. Jakarta: Haji Masagung.
- Ibit Nasir, 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalio Indonesia.
- Kasmir, 2006. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: UI. Indonesia.
- Kartini, Kartono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Malang: Aditama
- Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Lupiyoadi, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Refika Aditama.
- Moenandar Soelaman, 2010. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Menpan Nomer 65 Tahun 2009. *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

- Moleong, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moh. Nasir, DKK, 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalio Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 25 Tahun 2013. *Tentang pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan*.
- Philip Kotler, 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol, Jilid I*. Prenhallindo. Jakarta.
- Peraturan Presiden Tahun 2014 *Tentang Jamininan Kesehatan bagi Pemegang kartu Indonesia Sehat (KIS)*.
- Ruky, 2007. *Sistem Manajemen Puskesmas*. Jakarta. PT Gramidi Pustaka Karya.
- Ratminto, 2006. *Pembangunan Administrasi Publik*. Jakarta. Ghalio Indonesia.
- Sinambela, 2010. *Reformasi Kebijakan Publik (Teori Kebijakan Publik dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soerjono Soekanto, 2009. *Perencanaan Pembangunan Desa*. Jakarta : UI. Indonesia
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.