

Halaman Pengesahan Artikel Ilmiah

**Dimensi Mutu Pelayanan Menurut Pasien Jaminan
Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Bulu Lor
Semarang Tahun 2013**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk di *upload* di
Sistim Informasi Tugas Akhir (SIADIN)**

Pembimbing I

Pembimbing II

Eti Rimawati, M.Kes

Retno Astuti, SS, MM

**Dimensi Mutu Pelayanan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Bulu
Lor
Semarang Tahun 2013**

Karmelia M.B.Sulie¹, Eti Rimawati², Retno Astuti²

¹Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

²Staf Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Email : Zzoeliemaya@yahoo.com

**UNDERGRADUATE PROGRAM OF PUBLIC HEALTH
HEALTH FACULTY OF DIAN NUSWANTORO UNIVERSITY
SEMARANG
2013**

ABSTRACT

KARMELIA MARTHA BURA SULIE

**DIMENSION OF SERVICE QUALITY ACCORDING TO PUBLIC HEALTH INSURANCE
PATIENTS IN BULU LOR PUBLIC HEALTH CENTER SEMARANG 2013**

xvi + 63 pages + 2 tables + 7 + 8 image attachments

There are many problems in implementation of Public Health Insurance Ministry of Health. Based on the pre-survey to ten respondents, the researcher found some complaints from respondents such as complaint about the service of general clinic services. Respondents said that the health employee was not patient (50%), they did not give information clearly about patient disease (80%). This research aims to describe the dimension of service quality of Public Health Insurance in Bulu Lor Public Health Center Semarang 2013.

This is descriptive research. The sample is 100 patients that used public health insurance, that taken by *accidental sampling* method.

The results shows that dimension of pleasant quality mostly good enough (66%), but there were some problems found such as the dirty waiting room in general clinic (69%), employee did not use good clothes (62%). Dimension of information quality mostly good enough (68%), but there were some problems found such as the employee did not give completely information to the patient about their disease (62%), did not give information about health treatment information (55%). Dimension of the quality of human relationship mostly good enough (63%), but there were some problems still found such employee were not kind in giving treatment (55%), did not care of patient complaint (69%).

The recommendations are: training of service excellent for employee to improve skill and competence, evaluation of service quality of public health center by interview with questionnaire to the patient periodically.

Keyword : Dimension of pleasant, information, human relationship, service quality
Literature : 24(1997-2012).

ABSTRAK

Pelaksanaan Jamkesmas oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dinilai banyak pihak masih jauh dari harapan yang diinginkan. Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada sepuluh responden didapatkan keluhan di antaranya mengeluhkan mengenai pelayanan petugas BP Umum, 50% responden menyatakan dalam melakukan pemeriksaan petugas selalu tergesa-gesa, 80% responden menyatakan petugas tidak memberikan informasi yang jelas mengenai penyakit pasien, 80% responden menyatakan petugas kurang ramah dalam pelayanan. Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dimensi mutu pelayanan pasien Jamkesmas di BP Umum Puskesmas Bulu Lor Semarang tahun 2013 .

Jenis penelitian ini penelitian deskriptif kuantitatif . Sampel sebanyak 100 pasien, yang diambil secara *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan dimensi kenyamanan pasien jamkesmas 69 % petugas kesehatan tidak mencuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir sebelum memeriksa pasien. Dimensi informasi pasien jamkesmas 62% petugas kesehatan memberikan informasi yang tidak lengkap tentang penyakit pasien. Dimensi hubungan antarmanusia pasien jamkesmas 69% petugas kesehatan tidak mendengarkan keluhan pasien.

Peningkatan kinerja petugas kesehatan dengan cara pemberian arahan dan motivasi dari Kepala Puskesmas dalam bentuk pemberian pelatihan. Sehingga dalam memberi pelayanan kesehatan petugas kesehatan di ruang BP Umum lebih ramah, mengikuti SOP yang telah ada, memberikan informasi yang lengkap dan mendengarkan keluhan dengan baik.

Kata Kunci : Dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi hubungan antarmanusia, mutu pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas, praktik dokter, apotek, laboratorium dan sebagainya pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Oleh karenanya rumah sakit dan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) dan organisasi pelayanan kesehatan lainnya sebagai pelayan masyarakat perlu memiliki karakter mutu pelayanan prima yang sesuai dengan harapan pasien, selain diharapkan memberikan pelayanan medis yang bermutu⁽¹⁾

Mutu dapat ditinjau dari beberapa sudut pandang. Persepsi mengenai mutu pelayanan bergantung pada harapan. Berbagai macam kelompok berkepentingan memiliki persepsi yang berbeda tentang mutu pelayanan Kesehatan. Persepsi-persepsi itu diidentifikasi sebagai berikut Persepsi para pelanggan adalah bahwa tempat layanan harus dikelola dengan baik, tempat pemberian layanan kesehatan harus rapi, bersih, dan tidak terlalu sesak, waktu tunggu tidak terlalu lama, dan penyedia layanan harus simpatik dan ramah. Pasien mengharapkan mendapatkan penanganan pengobatan yang baik, tepat dan dapat dijangkau. Pandangan para penyelia layanan dan profesional adalah bahwa layanan teknis harus tepat, nasihat mereka dihargai, dan

mereka harus dilengkapi dengan teknologi yang diperlukan. Agen keuangan berharap bahwa sumber daya keuangan mereka digunakan secara efektif dan efisien.

Pemilik Institusi layanan berharap bahwa fasilitas yang menyediakan layanan kesehatan bermutu harus memperoleh pendapatan yang besar dan seharusnya tidak ada keluhan.⁽²⁾ Kementerian kesehatan sejak tahun 2005 telah melaksanakan Program Jaminan Kesehatan Sosial, dimulai dengan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (JPKMM) atau lebih dikenal dengan program Askeskin (2005-2007) yang kemudian berubah nama menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).⁽³⁾ Ruang lingkup pelayanan kesehatan Program Jamkesmas di puskesmas dan jaringannya meliputi pelayanan kesehatan perorangan (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif). Yang berupa rawat jalan dan rawat inap bagi peserta program Jamkesmas, pelayanan transportasi rujukan, termasuk persiapan rujukan dan persiapan spesialisik. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan program Jamkesmas mencakup semua jenis pelayanan kesehatan dasar yang tersedia di puskesmas dan jaringannya, dengan standar, pedoman SOP yang sama bagi setiap masyarakat sesuai indikasi medis.⁽⁴⁾ Meski sudah berjalan cukup lama, pelaksanaan Jamkesmas oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dinilai banyak pihak masih jauh dari

harapan yang diinginkan. Misalnya saja tentang layanan buruk beberapa rumah sakit terhadap para peserta Jamkesmas. Lembaga pelayanan kesehatan kerap mengurangi keramahan dan kualitas pelayanan kepada peserta Jamkesmas. karena kekurangtahuan pasien terhadap prosedur yang diberlakukan di Puskesmas dan juga peserta Jamkesmas yang ditolak oleh pihak rumah sakit.⁽⁵⁾. Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada sepuluh responden didapatkan keluhan di antaranya mengeluhkan mengenai pelayanan petugas BP Umum, 50% responden menyatakan dalam melakukan pemeriksaan petugas selalu tergesa-gesa, 80% responden menyatakan petugas tidak memberikan informasi yang jelas mengenai penyakit pasien, 80% responden menyatakan petugas kurang ramah dalam pelayanan, dan 50 % menyatakan waktu tunggu yang lama, 80 % menyatakan ruang tunggu puskesmas yang kurang bersih dan 70 % menyatakan kursi untuk menunggu giliran pelayanan tidak tersedia dengan cukup.

Hasil survei ini didukung dengan teori W Edwards Demings, menyebutkan bahwa mutu barang atau jasa itu bersifat multidimensi, demikian pula dengan mutu layanan kesehatan. Dimensi mutu layanan kesehatan itu antara lain, dimensi kompetensi teknis, dimensi keterjangkauan atau akses, dimensi efektivitas, dimensi efisiensi, dimensi kesinambungan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi,

dimensi ketepatan waktu, dimensi hubungan antara manusia.⁽⁶⁾

Hal ini terkait dengan hasil survei dimana dimensi kenyamanan yaitu masih terdapatnya pasien yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama, ruang tunggu puskesmas yang kurang bersih dan kursi untuk menunggu giliran pelayanan yang tidak tersedia dengan cukup. Dimensi Informasi yaitu petugas BP umum tidak memberikan informasi yang jelas mengenai penyakit pasien, tergesa-gesa dalam melakukan pemeriksaan dan juga jarang memberikan penyuluhan kepada pasien. Dimensi Hubungan antarmanusia yaitu petugas BP umum kurang ramah dalam pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dimensi mutu pelayanan pasien Jamkesmas di BP Umum Puskesmas Bulu Lor Semarang tahun 2013. Tinjauan pustaka yang ada dalam penelitian ini terdiri dari mutu pelayanan, Jamkesmas, puskesmas dan BP Umum. Layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Mutu barang atau jasa itu bersifat multidimensi, demikian pula dengan mutu layanan kesehatan. Dimensi mutu layanan kesehatan itu antara lain dimensi kompetensi teknis, dimensi keterjangkauan atau akses terhadap

layanan, dimensi efektivitas layanan kesehatan, dimensi efisiensi layanan kesehatan, dimensi kesinambungan layanan kesehatan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi hubungan antarmanusia⁽⁶⁾.

Jamkesmas adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Tujuan Umum Meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal secara efektif dan efisien bagi seluruh peserta Jamkesmas. Tujuan Khusus Memberikan kemudahan dan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan PPK JAMKESMAS. Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga terkendali mutu dan biayanya. Terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.

Pusat Kesehatan Masyarakat, adalah unit pelayanan fungsional yang 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 suatu masyarakat yang bertempat tinggal pada suatu daerah tertentu.⁽⁵⁾

BP umum memiliki tugas melayani para pasien yang membutuhkan pengobatan dengan mekanisme kerja

antara lain melaksanakan pemeriksaan dan pengobatan, melaksanakan konseling penyakit, melakukan penatalaksanaan tindakan keperawatan, melakukan penatalaksanaan tindakan syok, penjarangan suspek TB paru, melakukan rujukan kasus ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi secara tepat, cepat dan benar, melaksanakan dan mengelola administrasi⁽⁷⁾

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan penelitian deskriptif kuantitatif . Populasi penelitian sebanyak 1458 orang . Besar sampel dalam penelitian ini 100 responden. Teknik yang digunakan yaitu dengan *accidental sampling*⁽⁸⁾. Pengumpulan data terdiri dari data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner sedangkan data sekunder diperoleh dari rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan pasien Jamkesmas .

HASIL PENELITIAN

Puskesmas Bulu Lor merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga berfungsi memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk beberapa kegiatan pokok. Puskesmas Bulu Lor terletak di

Kecamatan Semarang Utara, yang merupakan pusat kegiatan pemerintahan dan perdagangan. Ditinjau dari letaknya Puskesmas Bulu Lor sangat strategis di tengah-tengah perumahan warga/masyarakat, sehingga hal ini sangat berpengaruh terhadap cakupan pelayanan kesehatan, tepatnya di Jl. Banowati Selatan II Kota Semarang. Puskesmas ini didukung oleh satu Puskesmas Pembantu (PP. Panggung), yang berada di Jl. Brotojoyo Kelurahan panggung Kidul Semarang Utara.

Melayani 5 wilayah Kelurahan berpenduduk 51.807 jiwa dengan luas wilayah 344,499 ha yang terdiri dari: Kelurahan Bulu Lor, Plombokan, Purwosari, Panggung Kidul, Panggung Lor.

Distribusi frekuensi kategori dimensi mutu kenyamanan dapat dilihat pada tabel 1, berdasarkan tabel dapat diketahui dimensi mutu kenyamanan pasien Jamkesmas sebagian besar cukup sebanyak 66,0%. Distribusi frekuensi kategori dimensi mutu informasi dapat dilihat pada tabel 2, berdasarkan tabel dapat diketahui dimensi mutu kenyamanan informasi Jamkesmas sebagian besar cukup sebanyak 68%. Distribusi frekuensi kategori dimensi mutu hubungan antar manusia dapat dilihat pada tabel 3, berdasarkan tabel dapat diketahui dimensi mutu kenyamanan informasi Jamkesmas sebagian besar cukup sebanyak 63 %.

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Kategori Dimensi Mutu Kenyamanan Pasien Jamkesmas di Puskesmas Bulu Lor tahun 2013

Dimensi Kenyamanan	Frekuensi	%
Baik	15	15,0
Cukup	66	66,0
Kurang	19	19,0
Jumlah	100	100

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Kategori Dimensi Mutu Informasi Pasien Jamkesmas di Puskesmas Bulu Lor tahun 2013

Dimensi	Frekuensi	%
Informasi		
Baik	15	15,0
Cukup	68	68,0
Kurang	17	17,0
Jumlah	100	100

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Kategori Dimensi Mutu Hubungan antar manusia di Puskesmas Bulu Lor tahun 2013

Dimensi	Frekuensi	%
hubungan antar manusia		
Baik	20	20,0
Cukup	63	63,0
Kurang	17	17,0
Jumlah	100	100

PEMBAHASAN

Dimensi mutu kenyamanan pasien Jamkesmas sebagian besar cukup sebanyak 66 %. Namun masih terdapat masalah yaitu petugas kesehatan di ruang BP Umum yang berpenampilan tidak rapih sebanyak 62 %. Ruang tunggu puskesmas yang tidak bersih sebanyak 69 %, dan petugas kesehatan tidak mencuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir sebelum memeriksa pasien.

Menurut Edward Demings kenyamanan atau kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada organisasi layanan kesehatan.

Penampilan fisik pemberi layanan kesehatan menimbulkan kenyamanan bagi pasien⁽⁶⁾. Azwar mengemukakan kualitas pelayanan sangat tergantung dari penampilan (*performant*) baik yang berupa sarana/fasilitas maupun SDM yang dimiliki semakin baik tampilannya maka semakin tinggi kualitas pelayanan. Azwar mengemukakan kualitas pelayanan sangat tergantung dari penampilan (*performant*) baik yang berupa sarana/fasilitas maupun SDM yang dimiliki semakin baik tampilannya maka semakin tinggi kualitas pelayanan.⁽¹⁹⁾

Dimensi mutu informasi pasien Jamkesmas sebagian besar cukup sebanyak 68 %. Namun masih terdapat masalah yaitu petugas kesehatan yang tidak memberikan nasehat yang harus dilakukan untuk penyembuhan sebanyak 69%. Petugas kesehatan memberikan informasi yang tidak lengkap tentang penyakit pasien sebanyak 62%, dan petugas kesehatan tidak memberikan informasi pelayanan kesehatan lanjutan yang dibutuhkan pasien sebanyak 55%.

Menurut Edward Demings layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang penyakit apa yang diderita pasien, bagaimana riwayat penyakit yang diderita pasien, dimana pelayanan lanjutan yang tepat jika pasien membutuhkan rujukan serta pemberian edukasi dan penyuluhan. Dimensi informasi ini sangat penting pada tingkat Puskesmas dan Rumah Sakit. Dimensi ini termasuk dimensi yang paling dinamis. Seiring dengan peningkatan intensitas aktivitas masing-masing individu, harapan pelanggan akan dimensi ini semakin meningkat.⁽⁶⁾

Menurut Lori Di Prete Brow, mutu yang baik dimana klien menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan (termasuk rujukan). Klien harus mempunyai akses terhadap pelayanan rutin dan preventif yang diberikan oleh petugas kesehatan yang mengetahui riwayat penyakitnya. Klien juga harus mempunyai akses rujukan untuk

menyelesaikan pelayanan lanjutan yang diperlukan⁽¹⁾.

Dimensi mutu hubungan antar manusia pasien Jamkesmas sebagian besar cukup sebanyak 68 %. Namun masih terdapat masalah petugas kesehatan yang tidak bersikap ramah dalam memberikan pelayanan sebanyak 55,0%. Petugas kesehatan tidak mendengarkan keluhan pasien sebanyak 69 %, dan petugas kesehatan tidak menjaga kerahasiaan penyakit pasien sebanyak 55%.

Pasien jamkesmas membutuhkan pelayanan dari petugas kesehatan yang bersikap ramah. Hasil penelitian diketahui bahwa petugas kesehatan tidak mengajak berkomunikasi dengan baik dan bersikap ramah kepada pasien. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Surjana dalam mengatakan bahwa baik buruknya suatu pelayanan kesehatan menurut pasien diantaranya adalah dari sikap keramahan petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif, sehingga pelayanan kesehatan dianggap buruk atau baik karena petugasnya kasar, berbicara dengan ketus sehingga mereka takut mengemukakan masalahnya⁽²¹⁾

Menurut Edward Demings hubungan antarmanusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsif, memberi

perhatian, mendengarkan keluhan dan berkomunikasi dengan efektif ⁽⁶⁾.

SIMPULAN

Dimensi mutu kenyamanan pasien Jamkesmas sebagian besar cukup sebanyak 66 %. Namun masih terdapat beberapa masalah yaitu ruang tunggu puskesmas yang tidak bersih sebanyak 69 %, petugas kesehatan berpenampilan tidak rapih sebanyak 62%, dan petugas kesehatan tidak mencuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir sebelum memeriksa pasien sebanyak 69 %. Dimensi mutu informasi pasien Jamkesmas sebagian besar cukup sebanyak 68 %. Namun masih terdapat beberapa masalah yaitu petugas kesehatan memberikan informasi yang tidak lengkap tentang penyakit pasien sebanyak 62%, petugas kesehatan tidak memberikan nasehat yang harus dilakukan untuk penyembuhan sebanyak 69% dan petugas kesehatan tidak memberikan informasi pelayanan kesehatan lanjutan yang dibutuhkan pasien sebanyak 55%.

Dimensi mutu hubungan antar manusia sebagian besar cukup sebanyak cukup sebanyak 63,0%. Namun masih terdapat beberapa masalah yaitu petugas kesehatan bersikap tidak ramah dalam memberikan pelayanan sebanyak 55 %, petugas kesehatan tidak mendengarkan keluhan pasien sebanyak 69 %, dan petugas kesehatan tidak menjaga

kerahasiaan penyakit pasien sebanyak 55%.

SARAN

Peningkatan pemahaman dan keterampilan petugas kesehatan melalui pelatihan pelayanan prima, agar petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan lebih rapih dalam berpenampilan, ramah, memberikan informasi dan penjelasan yang lengkap dan menanggapi setiap keluhan dengan baik.

Evaluasi mutu pelayanan balai pengobatan umum melalui pemberian angket atau kuesioner pada pasien secara periodik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Widjono, Djoko. Manajemen Mutu Layanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press. 1999.
2. A.F.Al-Assaf. Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta:Penerbit buku Kedokteran EGC. 2009.
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 903/ Menkes /per/v/2011 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan masyarakat.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2581 / Menkes/ per / XII/ 2011 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Program Jamkesmas.

5. Program Jamkesmas Jauh Dari Harapan.com Diakses pada tanggal 14 November 2012
6. Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit buku kedokteran EGC. 2007.
7. PuskesmasKaliwiro.com. Diakses pada tanggal 24 januari
8. Notoadmojo, Sokidjo. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2005
9. Azwar,Azrul.Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI.1996