

KUALITAS PELAYANAN IBU HAMIL PESERTA JAMKESDA DI PUSKESMAS MALINAU KECAMATAN LOKSADO KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Rahmi Hayati*

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Jl. Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong
Kode Pos 70123 Telp./Fax (0526) 2022484

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisa Kualitas pelayanan Ibu Hamil Peserta Jamkesda di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado dan Mengidentifikasi Apa saja yang menjadi faktor penghambat Kualitas pelayanan Ibu Hamil Peserta Jamkesda di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Informan yang dipilih adalah ibu hamil sebagai peserta Jamkesda. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya dideskripsikan dan dianalisis dengan teknik analisis deskriptif yang memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Ibu Hamil Peserta Jamkesda Di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado Kabupaten HSS dengan tiga tahap yaitu : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pengujian keabsahan data dilakukan dengan teknik uji kredibilitas yaitu : (1) perpanjangan pengamatan, (2) meningkatkan ketekunan, (3) triangulasi, (4) analisis kasus negative, (5) menggunakan bahan referensi dan (6) mengadakan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Ibu Hamil Peserta Jamkesda Di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado Kabupaten HSS dikatakan cukup berkualitas, hal ini terlihat indikator-indikator bahwa : Tangibles (Nyata), Reliability (Dapat dipercaya), Responsiveness (Keinginan untuk membantu), Assurance (Kepastian) dan Empathy (Empati). Kendala yang dihadapi yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kurang memadai, kemudahan akses, tempat dan lokasi pelayanan tidak mudah dijangkau oleh masyarakat, kurangnya kedisiplinan waktu pelayanan dan kurang responsif. Penelitian ini merekomendasikan kepada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado Kabupaten HSS agar direncanakan lebih baik, kreatif dan lebih inovatif sehingga dapat berjalan lebih maksimal dan efektif dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan Jamkesda.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Jamkesda*

QUALITY OF PREGNANT WOMEN PARTICIPANTS JAMKESDA IN HEALTH MALINAU DISTRICT LOKSADO DISTRICT SOUTH RIVER UPSTREAM

ABSTRACT



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

This study aims to Analyze the Quality of Maternity services Regional Health Insurance Participants in Malinau sub-district health centers Loksado and Identify What are the inhibiting factors of service quality Maternity Regional Health Insurance Participants in Malinau sub-district health centers Loksado. The research method used was a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. Informants were selected as participants Regional Health Insurance pregnant women. The data used are primary data obtained directly from the informants and secondary data obtained indirectly. Techniques of data collection by interview, observation and documentation. The data collected and analyzed further described with descriptive analysis technique that provides an overview of the Quality of Maternal Care Participants Regional Health Insurance In Malinau sub-district health centers Loksado District HSS with three phases: data reduction, data presentation and conclusion. While testing the validity of the data was done by using kredibilitas test are: (1) the extension of the observation, (2) increase the persistence, (3) triangulation, (4) negative analisisakusus, (5) use of materials referinsi and (6) conducted a member check. The results showed that participants Maternity Care Quality Jamkesda In Malinau sub-district health centers Loksado HSS said District sufficient quality, it is seen that the indicators: Tangibles, Reliability, Responsivess Assurance and Emphaty: Assertion but the full attention of the employees to the wants and needs of consumers. Constraints faced by the completeness of inadequate infrastructure, ease of access, and the location where services are not easily accessible by the public, the lack discipline service time and less responsive. The study recommends the Malinau sub-district health centers Loksado HSS district that planned better, more creative and innovative in order to run more effective in carrying out the maximum and Regional Health Insurance service delivery.

Keywords: Quality of Service, Regional Health Insurance



PENDAHULUAN

Dilandasi semangat Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan sejak tahun 2005 melaksanakan upaya pemeliharaan kesehatan melalui Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Mandiri, kemudian pada tahun 2008, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan bagi penduduk Kabupaten Hulu Sungai Selatan dikembangkan menjadi Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) dengan badan pengelola Unit Pelaksanaan Tesis (UPT) Badan Layanan Umum (BLU) Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang berada dibawah Dinas Kesehatan

Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Ini menyiratkan makna positif bahwa Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan memiliki komitmen kuat untuk melakukan pembangunan kesehatan diwilayahnya.

Penyelenggaraan Jamkesda di Kabupaten Hulu Sungai Selatan menganut pola tri-partit yang melibatkan tiga pihak yaitu Badan Pengelola (UPT-BLU Jamkesda), *Provider* (Pemberi Pelayanan Kesehatan yaitu, Rumah Sakit, Puskesmas dan jaringannya), dan peserta sebagai konsumen. Interaksi ketiga pihak tersebut pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta dan anggota keluarganya. Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) adalah salah



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

satu bentuk perlindungan social untuk menjamin seluruh penduduk Kabupaten Hulu Sungai Selatan agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak (dalam hal ini kebutuhan akan hidup sehat). Hasil studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 2 ibu hamil pada hari rabu tanggal 12 Maret 2014 yaitu ibu risma dan ibu Siti peserta JAMKESDA di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado didapat beberapa permasalahan yaitu : bidan kurang menjelaskan pemeriksaan yang dilakukan, bidan kurang merespon pada keluhan ibu hamil, bidan tergesa-gesa dalam memberi pelayanan, bidan tidak ramah dalam memberi pelayanan, ruangan pemeriksaan tidak nyaman.

Besar kecilnya angka kematian ibu antara lain dipengaruhi oleh jenis penolong persalinannya, apakah oleh tenaga kesehatan. Berdasarkan data yang didapat di Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan pada Tahun 2013 diperkirakan ada 4.347 persalinan, dari jumlah persalinan tersebut 75,0% sudah ditolong oleh tenaga kesehatan (termasuk oleh dukun yang didampingi oleh tenaga kesehatan), masih ada 25% yang belum ditolong oleh tenaga kesehatan. Angka ini mengalami sedikit penurunan dibanding tahun-tahun sebelumnya. Bila dibanding sasaran yang sudah ditetapkan puskesmas, cakupan persalinan oleh tenaga kesehatan Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado yang paling tinggi persentase yakni 10%.

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Berkenaan fenomena diatas peneliti tergerak hati untuk meneliti dan menelaah lebih lanjut secara obyektif mengenai kepuasan Ibu Hamil peserta Jamkesda atas kualitas pelayanan yang diberikan, dengan meletakkan fokus perhatian pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado. Dipilihnya Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado sebagai lokasi penelitian dengan alasan karena wilayah kerja meliputi desa dengan kriteria sangat terpencil, sehingga dikhawatirkan pada tahapan implementasi pembiayaan Jamkesda terhadap masyarakat yang bertempat tinggal terisolasi dari perkampungan penduduk, dengan latar belakang pendidikan yang masih minim, justru belum mengetahui dengan program yang dulaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Ibu Hamil Peserta Jamkesda di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado?
2. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan ibu hamil peserta Jamkesda di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang diajukan ini adalah untuk :

1. Untuk Menganalisa Kualitas pelayanan Ibu Hamil Peserta Jamkesda di



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Puskesmas Malinau Kecamatan
Loksado.

2. Mengidentifikasi faktor penghambat
Kualitas pelayanan Ibu Hamil Peserta
Jamkesda di Puskesmas Malinau
Kecamatan Loksado.

pelayanan yang diberikan oleh aparat

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Selanjutnya Ibrahim (2008:64) mengatakan pelayanan publik itu pada dasarnya adalah merupakan kegiatan yang sifatnya “non profit”, yang ditawarkan oleh unit-unit pelayanan pemerintahan kepada masyarakat yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen/masyarakat dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh petugas/penyelenggara dan unit-unit organisasi pelayanan yang dibentuk untuk memberikan kepuasan. Menurut Sedarmayanti (2009) mengemukakan beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu : Diskriminasi pelayanan, Ketidakpastian pelayanan, Ketiadaan peralatan atau sarana pelayanan yang canggih, Tidak ada system insentif, Ketidacukupan sumberdaya manusia dan dana, Ketiadaan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, dan Kewenangan monopoli yang memiliki birokrasi pelayanan publik membuat birokrasi gagal mengembangkan budaya dan tradisi kompetensi.

Dalam penelitian ini, kualitas

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado di ukur 5 (lima) indikator, dimana penyusunannya berdasarkan teori menurut (Zeithaml dalam Pasolong, 2007),

- a. *Tangibles* (Nyata) : Kualitas pelayanan yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumberdaya lainnya, berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
- b. *Reliability* (Dapat dipercaya) : Kemampuan dan kepandaian untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpecaya.
- c. *Responsivess* (Keinginan untuk membantu) : Kesanggupan untuk mampu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat.
- d. *Assurance* (Kepastian) : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dan meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Emphaty* (Empati) : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Lukman (2000 : 14) adalah “pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian

layanannya”. Jika jasa/layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sedangkan bila jasa/layanan yang diterima kurang/tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk.

Pelayanan di bidang Kesehatan

Levey dan Loomba (1973) dalam (Asrul Aswar, 1996 : 23). Beliau mengatakan bahwa 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. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun masyarakat (Asrul Aswar, 1996 : 23).

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk memahami dan medalami gejala- gejala sehingga menghasilkan analisis yang lebih

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

mendalam terhadap fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan Ibu Hamil Peserta Jamkesda di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif sebagaimana dimungkinkan dalam pendekatan kualitatif. Sarman (2003 : 18) mengatakan “penelitian deskriptif kualitatif menggunakan metode-metode kualitatif untuk mengeksplorasi makna-makna, beragam variasi, dan pemahaman perseptual menyebabkan munculnya fenomena yang diteliti”.

Jenis Data dan Sumber Data

Sumber data yang diperlakukan dalam penelitian ini meliputi :

1. Data Primer, yaitu data yang secara langsung diperoleh dari kegiatan/peristiwa dengan informasi melalui wawancara dan observasi.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, melalui peraturan-peraturan, buku-buku, dokumen-dokumen, dan bahan-bahan tertulis lainnya.

Dalam penelitian ini yang menjadi subyek/informan adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado. (1 Orang)
- b. Staf Pelaksana di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado. (2 orang)

- c. Ibu Hamil Peserta Jamkesda pengguna jasa pelayanan. (7 orang)

Teknik Pengumpulan Data Observasi atau pengamatan langsung terhadap ibu hamil peserta Jamkesda, objek penelitian untuk menggali aspek- aspek yang relevan dan penting sebagai dasar analisis dan pembahasan yang akan dilakukan.

1. Wawancara mendalam (*in depth interview*), untuk mendapatkan data kualitatif serta beberapa informasi yang tidak diperoleh dari data sekunder. Wawancara mendalam ini dilakukan terhadap informan kunci (*key informan*) yang dianggap memiliki pengetahuan.
2. Dokumentasi, yaitu teknik dilakukan dengan cara memanfaatkan data-data sekunder yang tersedia di UPT-BLU Jamkesda Kandangan, dan Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado, serta data kepustakaan yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Miles and Huberman (Wahyu, 2009 : 5), mengemukakan bahwa ‘aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh’. Aktivitas dalam Analisis data tersebut adalah (1) *Data Reduction* (Reduksi Data) (2) *Data Display* (Penyajian data) dan (3) *Conclusion Drawing /verification*

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

1. Kualitas Pelayanan Ibu Hamil Peserta Jamkesda di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado Keandalan (*Reability*)

Tanggapan terhadap kemudahan prosedur pelayanan tersebut dapat disimpulkan dari hasil wawancara dari sebagian besar informan yang menyatakan bahwa prosedur yang harus dilewati ibu hamil peserta Jamkesda untuk mendapatkan pelayanan pada Puskesmas Malinau kecamatan Loksado dapat dikatakan mudah, walaupun masih terdapat kondisi indiscipliner terhadap pemenuhan kelengkapan administrasi yang telah ditetapkan, namun ini hanya terjadi terhadap satu orang informan selama penelitian dilaksanakan. Dengan demikian, prinsip kesederhanaan dan salah satu unsur dasar yang telah diamanahkan bagi setiap pelaksanaan pelayanan publik, juga sudah dapat terlaksana pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado.

Dipenuhinya kelengkapan persyaratan dari prosedur yang telah ditetapkan, secara tidak langsung pada tahapan pelayanan dasar ini, petugas pelayanan dapat memonitor kepemilikan kartu kepesertaan dari Jamkesda, dan bagi ibu hamil peserta Jamkesda itu sendiri dapat mempermudah kelancaran pelayanan yang diharapkan, terutama apabila diperlukan pelayanan ketinggian lanjut di rumah sakit, karena di tahapan

pelayanan tingkat lanjutan ini, peserta Jamkesda diwajibkan untuk memenuhi kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan dalam waktu maksimal 3 x 24 jam.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesanggupan untuk mampu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat. Tanggapan ibu hamil peserta Jamkesda mengenai tanggung jawab petugas pelayanan dapat dilihat dari hasil wawancara dengan sebagian besar informan yang menyatakan bahwa petugas pelayanan pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado sudah cukup bertanggung jawab. Masih adanya sebagian kecil dari informan yang menyatakan nada kecewa disebabkan beberapa faktor, diantaranya belum terpenuhi oleh yang bersangkutan sebagian dari persyaratan sesuai prosedur yang telah ditetapkan, sehingga mengganggu kelancaran proses pelayanan yang diberikan kepada yang bersangkutan dan belum terkoordinir dengan rapi pengelolaan kartu peserta Jamkesda, sehingga terjadi perbedaan pemahaman tanggung jawab dari masing-masing pihak yang berkompeten, padahal pada petunjuk teknis yang diterbitkan Unit Pelaksana Teknis Badan Layanan Umum Jamkesda sudah jelas disebutkan pada poin pertama administrasi kepesertaan meliputi registrasi, penerbitan dan pendistribusian kartu sampai ke peserta sepenuhnya menjadi tanggung jawab UPT



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

BLU Jamkesda dibantu Puskesmas

Keyakinan (Assurance) Keyakinan (*Assurance*) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dan meyakinkan kepercayaan konsumen. Dari hasil penelitian untuk tingkat kecakapan, keahlian dan keterampilan petugas pelayanan pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado menunjukkan keadaan sudah cukup mampu dan dapat terpenuhi salah satu konsep pelayanan berkualitas, artinya pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi harapan dari hampir seluruh informan dalam penelitian ini. Untuk itu ketersediaan tenaga yang telah dimiliki pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado sewajarnya dipertahankan, disamping itu keterampilan dari petugas pelayanan juga perlu di tingkatkan, minimal dapat dipertahankan. Tanggapan mengenai kecepatan pelayanan pada puskesmas Malinau Kecamatan Loksado dapat dilihat dari hasil wawancara dengan sebagian besar ibu hamil sebagai informan menyatakan sudah cukup cepat. Kecepatan pelayanan pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado memang dapat dikatakan cukup cepat, ketika peserta Jamkesda sebagai pengguna jasa pelayanan datang berkunjung ke Puskesmas sebagai pusatnya pelayanan di daerah ini. Dalam artian pengunjung yang datang untuk meminta pelayanan tidak dibiarkan berlama-lama menunggu untuk dimulainya proses pelayanan, apabila petugas yang berkewajiban melayani tidak sedang melayani pengunjung terdahulu.

Perhatian (Emphaty)

Perhatian (*Emphaty*) yaitu Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen. Tanggapan dari ibu hamil peserta Jamkesda terhadap keadilan dalam pelayanan pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado dapat dilihat melalui hasil wawancara dengan informan yang seluruhnya menyatakan bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sudah diterapkan sesuai mekanisme yang adil. Artinya sudah

memenuhi rasa keadilan dan merata bagi ibu hamil tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa keadilan dalam pelayanan pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado dapat dikatakan sudah adil karena pelayanan yang dilaksanakan tidak terjadi diskriminasi terhadap penunjang yang datang meminta pelayanan, petugas tidak membeda-bedakan antara orang yang satu dengan orang yang lain, baik dari segi waktu yang disediakan maupun tindakan yang diberikan. Mengenai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado dapat dikatakan sudah cukup sopan dan ramah, walaupun dari segi kerapihan berpakaian perlu ditingkatkan karena masih ditemuinya aparat pelaksana pelayanan dalam memakai seragam kantor, belum berpedoman pada peraturan yang berlaku bagi aparatur pemerintah di kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud (*Tangibles*) yaitu kualitas pelayanan yang ditandai dengan an penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumberdaya lainnya, berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Penilaian ibu hamil peserta Jamkesda mengenai keadaan sarana kerja pendukung pelayanan pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang sebagian besar menyatakan bahwa sarana kerja pendukung pelayanan cukup baik. Sarana pendukung pelayanan pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado memang sudah dapat dikatakan cukup baik. Dalam artian sudah terpenuhinya sebagian besar peralatan kerja seperti komputer dan peralatan kesehatan yang berfungsi guna menunjang kelancaran proses pelayanan. Kondisi fasilitas pendukung pelayanan pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado memang bias dikatakan kurang nyaman, karena ruang tunggu yang disediakan untuk pengunjung juga berfungsi sebagai aula tempat dilaksanakannya rapat oleh para petugas pelayanan. Disamping itu, walaupun ditempat pelayanan ini sudah tersedia tempat duduk yang dirancang khusus untuk pasien dengan jumlah mencukupi namun karena letaknya menjadi satu

dengan kursi untuk rapat para petugas pelayanan sehingga pengunjung yang datang merasa segan untuk menempatnya, akhirnya sebagian dari peserta Jamkesda yang datang berkunjung tersebut lebih memilih menempati tempat duduk yang disediakan diluar ruangan.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Ibu Hamil Peserta Jamkesda Di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado

Dari wawancara yang didapat diketahui bahwa faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada ibu hamil peserta Jamkesda adalah :

Pertama, masalah sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang pelayanan yang tersedia pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado dapat dikatakan masih belum lengkap dan belum memberikan kenyamanan kepada penerima pelayanan, walaupun sebagian besar yang bersedia untuk penyelenggaraan pelayanan sudah terpenuhi. *Kedua*, masalah sarana jalan yang rusak. Permasalahan yang masih dihadapi dalam pembangunan kesehatan saat ini belum optimalnya akses, keterjangkauan, dan mutu layanan kesehatan. Hal itu antara lain, disebabkan oleh sarana layanan kesehatan, seperti puskesmas Malinau Kecamatan Loksado dan jaringannya belum sepenuhnya dapat dijangkau oleh masyarakat, terutama

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

yang terkait dengan jarak pelayanan. *Ketiga*, masalah ditempat kerja biasanya datang terlambat, pegawai yang bermasalah di tempat kerja akan mengganggu mekanisme kerja serta menurunkan produktivitas kinerja suatu organisasi. Tanggapan hampir dari seluruh informan, terhadap kedisiplinan petugas berhadir tidak sesuai jam kerja yang telah ditetapkan yaitu jam

7.30 WITA sampai 14.30 WITA pada hari Senin sampai dengan Kamis, 7.30 samapi

11.30 WITA pada hari Jum'at, dan 7.30 sampai 13.30 WITA pada hari Sabtu, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang hampir seluruhnya menyatakan bahwa petugas pelayanan hadir sebelum sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan.

Keempat, masalah yang ditinjau dari segi kekuatan sumber daya manusia yang tersedia sesuai bidang keahliannya pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado dapat dikatakan masih kurang. Ini sesuai hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado Bapak Masriansyah, S.AP dari hasil wawancara pada 2 Juni 2014 yang dijadikan perwakilan dari aparat pelaksana pelayanan yang lain mengatakan, kekurangan tenaga tersebut terdapat pada bidang keahlian perawat,

perawatan gigi dan bidan. *Kelima*, Masalah daya tanggap dalam pelayanan di Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado yang dinilai masih kurang, Sangat wajar bahwa dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif sebagai respon timbal balik antara pegawai dan ibu hamil peserta Jamkesda guna saling memberikan feedback yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan yang utama.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap data-data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ibu hamil peserta Jamkesda pada Puskesmas Malinau Kecamatan Loksado menunjukkan hasil yang baik dimana pada aspek *Tangibles* (Nyata) : Kualitas pelayanan yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumberdaya lainnya, berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi, *Reliability* (Dapat dipercaya) : Kemampuan dan kepandaian untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpecaja, *Responsivess* (Keinginan untuk membantu) : Kesanggupan untuk mampu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat, *Assurance* (Kepastian) : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dan meyakinkan kepercayaan konsumen dan *Emphaty* (Empati) : Sikap tegas tetapi penuh



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

perhatian dari pegawai terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen, secara umum dapat dikatakan sudah cukup berkualitas.

Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik).
Bandung : PT Refika Aditama

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Abdul Wahab, Solikhin. Prof, 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang : UMM Press.
- Agus Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, UGM Press, Yogyakarta.
- Bafadal, Ibrahim. (1991). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Malang : Bumi Aksara.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Dunn, William, N, 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gajah mada University Press.
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Sosial: pendekatan kualitatif dan kuantitatif edisi kedua*. Yogyakarta : PT Glora Aksara Pratama.
- Kaboolian Linda. *The New Public Management: Challenging the Boundaries of the Management vs. Administration Debate*. Harvard university. Journal
- Moenir. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revisi. Bandung : Rosda.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi*



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV Alfabeta.

Suprayogi Sugandi, Yoga. 2011. *Administrasi Publik, Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Widodo, Joko. (2001). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Dokumen :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan standar pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan standar pelayanan publik.

Internet :

Mahmudi. *New Public Management (NPM) : Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*. 2003. (journal.uii.ac.id/index.php/Sinergi/article/view/919)

<http://setabasri01.blogspot.com/2009/05/new-public-management.html> (diakses pada tanggal 5 juni 2014)