

## **PELAYANAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT SEMESTA DI PUSKESMAS DEMANGAN KECAMATAN TAMAN KOTA MADIUN**

Erlina Budi Wahyuningrum  
Dosen Pembimbing Meirinawati

### **ABSTRAK**

Jaminan kesehatan merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah dalam hal kesehatan. Jaminan tersebut memiliki beberapa tujuan yang diantaranya adalah memunculkan kesadaran masyarakat terhadap arti penting dari kesehatan. Salah satu jaminan kesehatan di Indonesia yang mengutamakan tujuan tersebut guna membangun masyarakat yang sehat adalah Jaminan Kesehatan Semesta (Jamkesmasta) yang dilakukan di Madiun, dengan induk pelayanan daerah yang terletak di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun. Pelayanan yang diberikan di Puskesmas tersebut berusaha dioptimalkan agar terwujud kepuasan bagi masyarakat Madiun mengenai kesehatan dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan program Jamkesmasta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun, serta melihat kendala-kenadala yang terjadi dalam program tersebut melalui enam aspek yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Adapun narasumber penelitian ini terdiri dari Kepala Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun, staf pegawai yang bekerja di Puskesmas Demangan Kecamatan taman Kota Madiun, masyarakat yang melakukan pengobatan di Puskesmas Demangan Kota Madiun. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Jamkesmasta yang diberikan oleh Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun sudah berjalan baik yang dilihat dari enam aspek yang telah disebutkan, meskipun terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut terletak pada aspek kondisional serta keseimbangan hak dan kewajiban, dimana hal yang terjadi lebih kepada fasilitas yang terdapat di Puskesmas, namun hal tersebut tidak mengurangi pelayanan Puskesmas yang diberikan secara optimal. Diharapkan agar pelayanan tersebut lebih optimal, maka perlu adanya tambahan ruang inap bagi pasien serta peningkatan mutu layanan untuk kedepannya.

Kata kunci : Pelayanan, Puskesmas, Jamkesmasta

**THE UNIVERSAL SOCIAL HEALTH ASSURANCE PROGRAM SERVICE  
ON THE DEMANGAN LOCAL GOVERNMENT CLINIC OF TAMAN SUB DISTRICT OF  
MADIUN CITY**

Erlina Budi Wahyuningrum  
Guide Lecturer is Meirinawati

**ABSTRACT**

The health assurance is a public service whose given by the government within healthy sector. That assurance has some goals, example to appear society aware to importance of healthy. One of health assurance in Indonesia which give priority to that goals to raise the health society is The Universal Social Health Assurance (Jamkesmasta) whom done on the Madiun City with local government clinic of Taman Sub District of Madiun City as the main of it. The service whom given by that local government clinic is effort to be optimal so materialized the satisfying Madiun society about healthy and also raise the main goals.

This paper intends to describe the universal social health assurance program service on the local government clinic of Taman Sub District of Madiun City, and to see problem was happened in that program with six aspects, they are transparence; accountability; conditional; participation; equality of right; balance of right and duty. The research kind used is descriptive with a qualitative approach. The prime informant of this research are the chief Demangan Local Government Clinic of Taman Sub District of Madiun City, the employee of chief Demangan Local Government Clinic of Taman Sub District of Madiun City, and the society whom do the medical treatment on the chief Demangan Local Government Clinic of Taman Sub District of Madiun City. The techniques of data collection used are interview, observation, and documentation. Data analysis was performed along with data collection, data reduction, data presentation, and conclusion.

The finding of this research shows that Jamkesmasta service whom given by Demangan Local Government Clinic of Taman Sub District of Madiun City has being good that saw from the six aspects before, although within some problems. That are in the conditional and also the right and duty aspects, where that problems happened moreover to the Local Government Clinic's facilitates. But that is not decrease the service whose given optimally. As can be expected that service can be more optimal, so needed the stay room for the patient and also needed decreasing service quality on the future.

Keywords : The Service, Local Government Clinic, Jamkesmasta

## Latar Belakang

Setiap manusia membutuhkan pelayanan. Adanya kebutuhan akan pelayanan tersebut menimbulkan adanya tuntutan akan tersedianya pelayanan yang lebih baik lagi. Salah satu pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan menjadi salah satu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat luas karena kesehatan merupakan hal terpenting dalam kehidupan, maka pemerintah harus mampu memenuhi pelayanan kesehatan tersebut. Pemenuhan akan pelayanan kesehatan oleh pemerintah diwujudkan dengan memberikan jaminan sosial dalam hal kesehatan terutama bagi masyarakat miskin. Jaminan kesehatan bagi masyarakat harus terus dikembangkan dan diperbarui oleh pemerintah dalam pelaksanaannya agar kualitas akan jaminan kesehatan masyarakat terus meningkat lebih baik lagi, dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Perkembangan akan jaminan kesehatan yang diberikan pemerintah adalah pengadaan Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta (Jamkesmasta). Jamkesmasta merupakan jaminan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Kota (Pemkot) Madiun. Persyaratan dalam Jamkesmasta ialah harus memiliki KTP dan Kartu Keluarga Kota Madiun syarat lainnya adalah, warga Kota Madiun yang bukan berprofesi PNS, TNI atau Polri, BUMN, BUMD, ataupun pensiunan. Sebab, para PNS dan lainnya tersebut sudah dijamin Askes (Asuransi Kesehatan), termasuk anak dan

istrinya. Pelaksanaan program Jamkesmasta di Kota Madiun diselenggarakan di Rumah Sakit (RS) Pemerintah dan semua Puskesmas yang ada di wilayah Kota Madiun. Bagi warga yang membutuhkan pelayanan di RS maka harus membawa kartu Jamkesmasta beserta surat rujukan dari Puskesmas induk, yaitu Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan Pemkot Madiun melalui program Jamkesmasta ini menjadi suatu gambaran bahwa Kota Madiun benar-benar serius untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan di bidang kesehatan, tetapi pada kenyataannya masih terdapat permasalahan terkait program Jamkesmasta ini, baik dari pihak Rumah Sakit dan Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan ataupun pihak warga masyarakat yang kurang memahami prosedur dan ketentuan untuk mendapatkan pelayanan dari program Jamkesmasta ini. Sehingga dalam pelaksanaan program Jamkesmasta ini masih terkesan bahwa pelayanan kesehatan yang didapat secara gratis tidak sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Hal itulah yang melatarbelakangi pentingnya pengkajian mengenai pelayanan program Jamkesmasta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun dan menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul: **“Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta Di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun”**.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun?
2. Apa saja kendala-kendala dalam pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala dalam pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian secara teoritis diharapkan akan mempunyai implikasi teoritis bagi ilmu administrasi negara khususnya studi tentang pelayanan publik. Secara praktis diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis dalam memberikan masukan bagi Pemkot Madiun dan Puskesmas dalam menjalankan pelayanan kesehatan, tepatnya pada pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta. Bagi mahasiswa diharapkan penelitian ini dapat memberi pemahaman, tambahan wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang

pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang serupa.

### **Tinjauan Pustaka Pelayanan Publik: Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2008) mendefinisikan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Lukman (2000) Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Hakikat pelayanan publik seperti dijelaskan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 tahun 2003 bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

### **Prinsip Pelayanan Publik**

Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan  
Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik

tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian Waktu

Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.

d. Akurasi

Akurasi yaitu produk pelayanan publik yang diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk wajib bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai.

h. Kemudahan Akses

Kemudahan akses yaitu kemudahan akses yaitu tempat, lokasi dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika yang ada.

i. Kedisiplinan, Kesopnan dan Keramahan

Kedisiplinan, kesopnan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan haruslah disiplin, sopan dan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

j. Kenyamanan

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

**Bentuk dan Asas Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

a. Pola Pelayanan Fungsional

Pola pelayanan fungsional merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai

dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Pola Pelayanan Terpusat

Pola pelayanan terpadu ialah pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan yaitu:

1) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

2) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang ada dan memiliki keterkaitan proses, dan dilayani melalui satu pintu.

d. Pola Pelayanan Gugus Tugas

Pola pelayanan gugus tugas merupakan petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan asas-asas pelayanan

publik sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

a. Transparansi

Transparansi adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dapat dengan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Kondisional adalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan serta pemberi dan penerima pelayanan, dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Partisipatif adalah mendorong peran serta dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Kesamaan hak adalah tidak adanya deskriminasi. Dalam arti tidak membedakan antara suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima

layanan publik harus dapat memenuhi hak maupun kewajiban dari masing-masing pihak.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Lukman (2000) mendefinisikan kualitas adalah janji pelayanan oleh aparat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani agar mereka merasa puas dan diuntungkan. Menurut Gaspersz dalam Lukman (2000) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Sinambela (2008) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut pelayanan publik yang tercermin dalam:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta**

Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta (Jamkesmasta) merupakan jaminan sosial dalam bidang kesehatan yang diberikan oleh Pemkot Madiun sebagai akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis. Dalam hal ini tidak hanya masyarakat miskin yang mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis tetapi semua masyarakat Kota Madiun baik miskin maupun kaya. Syaratnya harus memiliki KTP dan Kartu Keluarga Kota Madiun syarat lainnya adalah, warga Kota Madiun yang bukan berprofesi PNS, TNI atau Polri, BUMN, BUMD, ataupun pensiunan. Sebab, para PNS dan lainnya tersebut sudah dijamin

Askes (Asuransi Kesehatan), termasuk anak dan istrinya.

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu menjelaskan data yang didapat secara jelas. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu untuk menentukan adanya suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.

### **Lokasi dan Fokus Penelitian**

Lokasi penelitian ini dipilih karena Puskesmas Demangan merupakan Puskesmas terbesar di Kota Madiun yang menjadi Puskesmas induk yang berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta No. 47 Madiun. Fokus penelitian ini adalah semua hal yang dijadikan sebagai pusat penelitian dan menentukan yang diperlukan dalam penelitian. Fokus dari penelitian ini adalah:

1. Melihat pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun berdasarkan pelayanan menurut Sinambela (2008) meliputi:
  - a. Transparansi
  - b. Akuntabilitas
  - c. Kondisional
  - d. Partisipatif
  - e. Kesamaan hak
  - f. Keseimbangan hak dan kewajiban
2. Kendala-kendala dalam pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas

Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun.

### **Sumber Data**

Informan yang digunakan sebagai narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini, yang pertama Kepala Puskesmas Demangan. Narasumber kedua adalah staf dari Puskesmas Demangan yang berkaitan dengan pelayanan program Jamkesmasta, dan narasumber yang ketiga adalah pasien Jamkesmasta.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tentang pelayanan program Jamkesmasta di Puskesmas Demangan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dilakukan sesuai teori Milles dan Huberman, yang menjelaskan bahwa terdapat empat tahap analisis data. Pertama yaitu pengumpulan data (*Data Collection*), dimana peneliti mencatat semua data secara obyektif sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan. Kedua yaitu, reduksi data (*Data Reduction*), adalah bagian dari proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Ketiga yaitu, penyajian data (*Data Display*) adalah data disajikan dalam bentuk sekumpulan informasi yang telah tersusun dan menandakan telah adanya proses penarikan kesimpulan. Keempat, penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion* atau *Verifying*) adalah gerakan pengulangan, penelusuran

data kembali dengan cepat, sebagai akibat pikiran kedua yang timbul melintas pada peneliti pada waktu menulis dengan melihat kembali sebentar pada catatan lapangan. Kesimpulan ditarik setelah serangkaian proses diatas dilakukan, berdasarkan atas makna yang didapatkan dari data yang diperoleh.

#### **Pembahasan:**

#### **Pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun**

Pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat menurut Sinambela (2008) tercermin dari adanya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Adapun pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun turut diupayakan untuk mencapai pelayanan yang memuaskan dengan aspek-aspek tersebut. Penjelasan mengenai pelayanan Program jamkesmasta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun berdasarkan Sinambela (2008) dijelaskan sebagai berikut:

##### **a. Transparansi**

Dilihat dari aspek transparansi, Puskesmas Demangan sudah memenuhi aspek ini dengan cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari indikator yang terdapat dalam aspek transparansi, yaitu dari indikator:

- 1) Keterbukaan dalam pelayanan program

Jamkesmasta bagi semua lapisan masyarakat.

- 2) Tersedianya tenaga medis yang memadai guna memberikan pelayanan yang baik dan optimal bagi masyarakat.
- 3) Kemudahan akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan program Jamkesmasta di Puskesmas Demangan.

Penjelasan mengenai indikator keterbukaan dalam pelayanan program Jamkesmasta bagi semua lapisan adalah pelayanan program Jamkesmasta di Puskesmas Demangan terbuka bagi semua masyarakat asli Kota Madiun, hal ini dapat diketahui dari peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah kota Madiun mengenai siapa saja yang berhak mendapatkan layanan Jamkesmasta yaitu Peraturan Walikota Madiun Nomor 21 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta Tahun 2013. Program Jamkesmasta memang diperuntukan bagi semua warga masyarakat Kota Madiun atau dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat dengan syarat bukan merupakan PNS, anggota TNI, Polri, pegawai BUMN, BUMD ataupun pensiunan karena mereka sudah memiliki jaminan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat.

Terkait dengan indikator kedua dalam aspek transparansi guna melakukan pelayanan Jamkesmasta di Puskesmas Demangan dapat dikatakan

bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Demangan didukung dengan ketersediaan tenaga medis yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pasien yang datang setiap harinya. Ketersediaan tenaga medis seperti dokter maupun perawat di Puskesmas Demangan dirasa cukup untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat yang melakukan pengobatan. Data mengenai ketersediaan tenaga medis yang ada di Puskesmas Demangan menunjukkan bahwa setiap harinya, pelayanan kesehatan di Puskesmas Demangan didukung 4 dokter umum, 2 dokter gigi, 6 perawat, 6 bidan, 1 apoteker, 1 asisten apoteker, 1 ahli gizi, dan 2 analis laboratorium.

Terkait dengan indikator ketiga yakni kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan program Jamkesmas di Puskesmas Demangan tidaklah sulit. Warga Kota Madiun diberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan dengan hanya membawa kartu Jamkesmas saat berobat, warga sudah bisa mendapatkan pelayanan kesehatan dalam program Jamkesmas. Sedangkan bagi masyarakat yang belum memiliki kartu Jamkesmas, akan tetap diberikan pelayanan kesehatan setelah mengurus kartu Jamkesmas. Untuk mendapatkan kartu Jamkesmas, masyarakat harus mengurus pembuatan kartu di

Dinas Kesehatan dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang menunjukkan bahwa yang bersangkutan merupakan warga asli Kota Madiun.

#### b. Akuntabilitas

Aspek akuntabilitas berarti pelayanan yang dilaksanakan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Aspek ini telah dilaksanakan cukup baik oleh Puskesmas Demangan dalam memberikan pelayanan kesehatan dalam program Jamkesmas sesuai dengan aturan yang berlaku. Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun dalam memberikan layanan Jamkesmas kepada peserta sangat berpedoman pada aturan yang dibuat, baik berdasarkan Perwali maupun aturan dari Dinas Kesehatan Madiun. Puskesmas Demangan dalam melakukan kegiatan sebagai bentuk layanan dalam Jamkesmas harus berdasarkan perintah dari Dinas Kesehatan, sehingga apapun yang dilakukan oleh Puskesmas Demangan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

#### c. Kondisional

Aspek ini berarti pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Dilihat dari aspek kondisional, Puskesmas Demangan telah mampu memenuhi aspek ini dengan cukup baik dalam pelayanan program Jamkesmas.

Berdasarkan kondisi dan fasilitas yang dimiliki Puskesmas Demangan sebagai pemberi pelayanan kesehatan tingkat dasar, Puskesmas Demangan dikatakan sudah cukup mampu memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat dengan baik dan juga mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Hingga bulan Maret 2013, pelaksanaan program Jamkesmasta di Puskesmas Demangan tidak ditemukan kendala atau permasalahan yang berarti terkait dengan pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas kepada masyarakat, sehingga semakin membuktikan bahwa Puskesmas Demangan sudah cukup mampu menjalankan program Jamkesmasta dengan baik.

d. Partisipatif

Aspek ini mensyaratkan adanya peran aktif dari masyarakat dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang berlaku. Puskesmas Demangan dalam pelayanan program Jamkesmasta telah memenuhi aspek partisipatif ini dengan baik. Peran serta dari masyarakat adalah dengan melakukan pengobatan di Puskesmas Demangan. Bertambahnya jumlah pasien pengguna kartu Jamkesmasta dari bulan Januari hingga Maret menunjukkan adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program Jamkesmasta.

Data mengenai penambahan jumlah pasien

membuktikan bahwa masyarakat merasa puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan dalam program Jamkesmasta sehingga mereka semakin percaya dan yakin akan pelayanan yang diberikan Puskesmas Demangan. Upaya Puskesmas Demangan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat selain memberikan pelayanan sebaik mungkin agar masyarakat merasa puas, Puskesmas Demangan juga menerima kritik dan saran dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan dengan menyediakan kotak saran yang diletakkan didekat loket agar pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dapat memberikan kritik dan sarannya secara tertulis kepada Puskesmas Demangan.

e. Kesamaan Hak

Aspek lain yang menunjukkan adanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adalah pemberian layanan yang tidak mencerminkan adanya diskriminasi dari berbagai aspek apapun tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Aspek ini telah dipenuhi dengan baik oleh Puskesmas Demangan dalam pemberian pelayanan dalam program Jamkesmasta kepada masyarakat. Petugas medis yang melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Demangan telah berlaku sesuai peraturan yang berlaku dengan memberikan pelayanan yang sama rata kepada semua pasiennya sesuai dengan

apa yang dibutuhkan, sehingga pasien merasa dihargai dan puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan dalam program Jamkesmasta di Puskesmas Demangan.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan yang diberikan pemberi dan diperoleh penerima pelayanan. Puskesmas Demangan telah memenuhi aspek keseimbangan hak dan kewajiban dengan cukup baik. Pemenuhan aspek keadilan antara Puskesmas Demangan dengan masyarakat atau pasien adalah dengan saling memenuhi hak dan kewajiban satu sama lain dengan sebaik mungkin. Aspek kesamaan hak dan kewajiban sudah terpenuhi dengan cukup baik oleh Puskesmas dan pasien, namun masih terdapat sedikit kendala. Kendala tersebut terdapat pada hak pasien yaitu ditemukan adanya masyarakat yang memiliki kartu ganda bahkan terdapat pula masyarakat yang belum memiliki kartu Jamkesmasta atau kartu Madiun Sehat.

**Kendala dalam pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun**

Puskesmas merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk menyediakan dan menyelenggarakan upaya

kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Adanya Puskesmas di lingkungan masyarakat memang diharapkan dapat mempermudah akses kesehatan masyarakat, khususnya untuk masyarakat menengah ke bawah. Namun masih ada saja kendala yang dihadapi untuk pelayanan kesehatan masyarakat ini, termasuk yang terjadi dalam pelayanan Jamkesmasta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman kota Madiun.

Kendala yang terjadi pada aspek kondisional terletak pada penyediaan fasilitas kesehatan di Puskesmas Demangan belum cukup memadai. Kurangnya salah satu pelayanan yang harusnya bisa atau bahkan mampu diberikan Puskesmas Demangan sebagai Puskesmas induk menjadi suatu kendala dalam pelaksanaan pelayanan program Jamkesmasta di Puskesmas Demangan. Salah satu pelayanan tersebut adalah pelayanan pengobatan rawat inap. Pelayanan pengobatan rawat inap tentu sangatlah diperlukan oleh beberapa pasien yang harus dirawat inap, namun pada pelayanan Jamkesmasta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun ruang untuk melakukan pengobatan rawat inap tidak ada. Meskipun Puskesmas Demangan berusaha untuk melakukan layanan alternatif dengan memberikan rujukan bagi peserta untuk ke Rumah Sakit, namun jika penyakit yang diderita oleh peserta harus ditangani saat itu pula, tentu pengobatan yang dilakukan menjadi tidak optimal, karena keterbatasan ruangan.

Kendala yang terjadi pada aspek kesamaan hak dan kewajiban di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun terletak pada pemenuhan hak akan masyarakat. Kendala tersebut dikarenakan pendistribusian kartu Jamkesmasta yang belum merata, dimana warga ada yang memiliki kartu secara ganda dan di sisi lain ada warga yang belum memiliki kartu Jamkesmasta. Pelayanan untuk Jamkesmasta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun hanya berlaku bagi warga yang memiliki kartu Jamkesmasta, sehingga bagi warga Madiun yang belum memiliki kartu atas alasan apapun baik karena kesalahan teknis petugas ataupun kelalaian warga seperti menghilangkan kartunya tidak dapat ditoleransi. Warga Kota Madiun yang tidak memiliki kartu Jamkesmasta diharuskan untuk mengurus kepemilikan kartu Jamkesmasta di Dinas Kesehatan Kota Madiun untuk dapat mendapatkan pelayanan Jamkesmasta. Kepengurusan kartu Jamkesmasta dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Madiun dengan syarat membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang menunjukkan warga bersangkutan adalah warga Kota Madiun. Setelah kepengurusan kartu Jamkesmasta dilakukan maka warga tersebut akan mendapatkan pelayanan selayaknya warga Madiun lainnya yang memiliki kartu Jamkesmasta.

### **Kesimpulan**

Sesuai data dan informasi yang diperoleh melihat tujuan dilakukannya penelitian ini, maka kesimpulan penelitian mengenai

pelayanan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun adalah:

Pertama, pelayanan Program Pelayanan Jamkesmasta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun secara umum telah mampu menjalankan dan memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, partisipatif serta kesamaan hak. Pada aspek transparansi, pelayanan yang diberikan cukup memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Pada aspek akuntabilitas, pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Demangan benar-benar dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. Aspek partisipatif, Puskesmas Demangan cukup memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam pelayanannya, seperti penyediaan kotak saran bagi peserta. Dan pada aspek kesamaan hak, Puskesmas Demangan tidak melakukan diskriminasi kepada pasien dalam memberikan pelayanan terkait program Jamkesmasta.

Kedua, Kendala Dalam Pelayanan Program Pelayanan Jamkesmasta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun terdapat dalam aspek kondisional dan aspek keseimbangan hak dan kewajiban. Penyediaan fasilitas kesehatan yang menjadi salah satu hal yang penting dalam aspek kondisional kurang optimal, karena tidak tersedianya ruang inap bagi peserta yang perlu mendapatkan pengobatan rawat inap. Sebagai Puskesmas induk, Puskesmas Demangan seharusnya

mampu untuk memberikan fasilitas kesehatan rawat inap. Hal tersebut harusnya dapat dipenuhi oleh Puskesmas Demangan agar pelayanan yang diberikan dalam pelayanan program Jamkesmasta dapat berjalan dengan baik dan bermanfaat semaksimal mungkin khususnya untuk masyarakat sebagai pasien. Dalam aspek keseimbangan hak dan kewajiban Puskesmas Demangan terletak pada kepemilikan kartu Jamkesmasta. Hal ini terkait dengan pendistribusian Kartu Jamkesmasta yang tidak merata. Terdapat masyarakat yang memiliki kartu ganda dan ada masyarakat yang tidak mempunyai kartu Jamkesmasta, dan bagi masyarakat yang tidak memiliki kartu maka tidak bisa mendapatkan pelayanan program Jamkesmasta sehingga tidak semua warga Madiun dapat diberikan pelayanan kesehatan gratis.

#### **Saran**

Sesuai penelitian yang dilakukan di lapangan mengenai pelayanan program Jaminan

Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun, maka penulis memberikan saran yang diharapkan dapat memberikan masukan antara lain:

Pertama, Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun diharapkan secepatnya untuk memberikan pelayanan kesehatan dalam hal pengobatan rawat inap, karena sebagai Puskesmas induk Puskesmas Demangan mampu untuk memberikan dan menjalankan pelayanan tersebut, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik lagi dan maksimal serta memberi kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan dari Puskesmas Demangan. Kedua, Diharapkan Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun terus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan terkait program Jamkesmasta agar pemenuhan akan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dapat ditingkatkan.

## Daftar Pustaka

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

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Peraturan Menteri No. 40 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan No 1097 Tahun 2011 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Jamkesmas

Peraturan Walikota Madiun No 21 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta Tahun 2103

Sinambela, Lilian Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

