

---

## Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Uekuli Kec. Tojo Kab. Tojo Una-Una

<sup>1</sup>M. Fahmy. Lasawedi\*, <sup>2</sup>Sudirman, <sup>3</sup>Herlina Yusuf  
<sup>1,2,3</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu  
Email: [mfahmy.lasawadi@gmail.com](mailto:mfahmy.lasawadi@gmail.com)

---

### Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan nasional adalah suatu langkah ke arah peningkatan pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran (*OUTCOME*) Kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional. Tujuan penelitian ini adalah untuk mutu pelayanan jaminan kesehatan nasional di puskesmas uekuli kecamatan Tojo kabupaten Tojo una-una. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, jumlah sampel sebanyak 60 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan diagram kartesius. Penelitian ini dilaksanakan di puskesmas uekuli kecamatan Tojo kabupaten tojo una-una. Hasil penelitian membandingkan mutu pelayanan jaminan kesehatan nasional mutu yang diharapkan sesuai dengan mutu yang diterima oleh pasien yang menggunakan jaminan kesehatan nasional di puskesmas uekuli kecamatan Tojo kabupaten tojo una- una. Penelitian ini menyarankan agar kiranya dapat menjadi sumber informasi bagi instansi terkait agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan nasional yang diharapkan sesuai dengan yang diterima.

**Kata kunci :** Mutu pelayanan jaminan kesehatan nasional ( JKN )

---

### Abstract

*The quality of national health services is a step towards improving health services both for individuals and for contributions in accordance with the expected Health Outcomes (RESULTS) and in accordance with professional knowledge. The purpose of this research is to guarantee the quality of health services in the Uekuli Health Center in Tojo District, Tojo Una District. This type of research is descriptive, the number of samples is 60 respondents. The analysis used is univariate analysis and Cartesian diagram. This research was conducted at the Uekuli Health Center in Tojo District, Tojo Una District. The results of the study compare the expected national health insurance in accordance with those approved by patients who use health insurance at the Uekuli Health Center in Tojo District, Tojo Una District. This study requests that it can be a source of information for the government concerned in order to improve national health services that are expected to match those received.*

**Keywords:** *Quality of national health insurance service (JKN)*

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menurut Undang-undang (UU) yakni UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal dalam hal ini mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai apa yang diharapkan. Selain mutu pelayanan, meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan dan sosial ekonomi masyarakat juga berpengaruh terhadap tuntutan adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tersebut, salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan. Selain itu, masyarakat mengkritisi berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan perawatan, karena di rumah sakit sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik apa buruknya mutu pelayanan di rumah sakit (Sulistiyono, 2014).

Menurut Parasuraman dkk (1990) dalam pelayanan kesehatan terdapat lima dimensi utama diantaranya ketanggapan yaitu kesediaan dan kesiapan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien untuk mendapatkan pelayanan secara cepat, merespon permintaan pasien, serta menginformasikan kapan saja pelayanan akan diberikan. Keandalan yaitu konsistensi kinerja pelayanan, mampu memberikan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan janji dan waktu yang telah disepakati. Jaminan yaitu perilaku para petugas kesehatan yang mampu memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggannya, selalu bersikap sopan, dan menguasai pengetahuan dan keterampilan. Empati yaitu kemampuan para petugas kesehatan untuk memahami keluhan pasien, memberikan perhatian secara individual, memberikan kesempatan untuk bertanya dan ketepatan waktu agar pelanggan tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Bukti fisik yaitu keadaan lingkungan sekitar yang nyata, dan dilihat dari pelayanan para petugas kesehatan yang meliputi penampilan petugas, peralatan dan fasilitas yang digunakan (Solihat, 2013).

Dengan penerapan layanan kesehatan, Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 yaitu Jaminan BPJS Kesehatan, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien baik di rumah sakit negeri ataupun rumah sakit swasta yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan Jaminan Kesehatan yaitu untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu (Solihat, 2013). Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional dibawah BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan. Akan tetapi, kenyataannya sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya isu yang berkembang di media elektronik tentang keluhan dari masyarakat bahwa adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS dimana pihak rumah sakit lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien peserta BPJS Kesehatan (Anonim, 2014).

Berdasarkan data tahun 2017, puskesmas Uekuli menyediakan jasa layanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan dengan jumlah tenaga dokter umum 1 orang, dokter gigi 1 orang, bidan 15 orang dan perawat 20 orang, dengan jumlah tempat tidur ada 14 buah, jumlah ruangan pasien 6 ruangan. Dari data ketenagaan kesehatan tersebut bisa dilihat bahwa puskesmas masih dapat meningkatkan mutu pelayanan JKN.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mendiskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dalam masyarakat (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Uekuli.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang diterima tidak bermutu adalah sebanyak 28 responden atau (46,7%) dan pelayanan yang diterima bermutu adalah sebanyak 32 responden atau (53,3%).

Pelayanan yang diharapkan tidak bermutu adalah sebanyak 26 responden atau (43,3%) dan yang mengatakan pelayanan yang diharapkan bermutu adalah sebanyak 34 responden atau (56,7%).

Hasil penentuan posisi dan pelayanan kesehatan dalam penelitian dengan diagram kartesius strategi peningkatan pelayanan dalam tulisan menggunakan matriks importance dan performan yang terdiri dari 4 kuadran adalah sebagai berikut:

Atribut-atribut yang termaksud dalam kuadran I terletak pada kiri atas (atribut-atribut yang dianggap sangat penting dan manajemen puskesmas sudah melaksanakannya sesuai dengan keinginan pasien).

Dengan adanya aspek kualitas, haruslah menjadi prioritas puskesmas yang lainnya, pada puskesmas di bagian tojo ini yang menjadikan prioritas utama dalam meningkatkan mutu agar layanan kesehatan di puskesmas Uekuli tersebut akan lebih memenuhi harapan agar terciptanya kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan puskesmas dan dapat ditingkatkan.

Atribut-atribut yang termaksud dalam kuadran II terletak pada sebelah kanan atas (atribut-atribut jasa pokok yang dianggap penting oleh pasien telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pasien) adalah: 1) Penampilan petugas bersih dan rapi, 2) Petugas sopan ramah memberikan pelayanan, 3) Petugas selalu memperlakukan pasien dengan baik.

Oleh sebab itu puskesmas Uekuli perlu terus mempertahankan dengan meningkatkan kinerja dari dua aspek pelayanan kesehatan dan manajemen mutu tersebut secara berkesinambungan.

Atribut-atribut yang termaksud dalam kuadran III terletak dikiri bawah (atribut-atribut jasa yang dianggap kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan/kurang penting tetapi sangat memuaskan). pada kuadran ke III ini artinya pasien sangat menanggapi aspek namun kenyataannya membuktikan bahwa delapan atribut tersebut berada diatas rata-rata kinerja pelayanan kesehatan di puskesmas Uekuli sehingga aspek kinerja layanan menjadi kinerja motivasi, atau atribut yang dimaksud adalah: 1) Halaman puskesmas bersih dan indah, 2) Prosedur pelayanan tidak menyusahkan pasien, 3) Tulus untuk menanggapi setiap keluhan pasien atau keluarga pasien, 4) Petugas cepat dan tanggap melayani pasien, 5) Petugas selalu berkeinginan membantupasien, 6) Pengetahuan dan kemampuan dokter menepatkan diagnosis penyakit, 7) Petugas memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, 8) Petugas yang sabar dan terlatih dalam menghadapi pasien, 9) Petugas selalu memperlakukan pasien dengan baik, 10) Petugas yang memberikan pelayanan tidak membedakan pasien.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka di perkukan peningkatan lebih lagi bagi pelayanan di puskesmas Uekuli, Maka diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan secara berkesinambungan dengan menempuh strategi seperti *quality palnning* (perencanaan mutu), *quality control* (pengendalian mutu), *quality improvement* (peningkatan mutu).

Atribut-atribut yang termaksud ke dalam kuadran IV terletak pada kanan bawah (atribut-atribut yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pasien, pelaksanaannya oleh pihak puskesmas biasa biasa saja/kurang penting dan kurang memuaskan) adalah: 1) Petugas tidak menjadikan beban setiap keluhan atau tuntutan pasien, 2) Pelayanan petugas memberikan rasa aman pada pasien, 3) Petugas yang memberikan pelayanan tidak membedakan pasien, 4) Petugas selalu memperlakukan pasien dengan baik

Ada empat aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berlokasi diagram ke empat, dimana aspek ini yang dianggap pasien kurang penting dan terbukti dilokasi ke empat aspek ini yang dibawah rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja masih dibawah nilai rata-rata, dan meskipun ke empat aspek ini pelayanan kesehatan tersebut kinerja belum memadai aspek tersebut dan belum mendapat prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya.

Maka Semakin sedikit titik yang berkumpul di bagian tengah garis maka semakin bagus pelayanan yang ada di puskesmas tersebut yang bekerja sama dengan RS maka pelayanannya semakin tinggi mutu dari manajemen puskesmas tersebut.

Perbandingan mutu pelayanan Jaminan kesehatan Nasional yang diterima dengan mutu pelayanan Jaminan kesehatan Nasional yang diharapkan di puskesmas Uekuli kecamatan Tojo.

Hasil penelitian Univariat memperlihatkan yang mempunyai pelayanan yang diterima yang tidak bermutu adalah sebanyak 28 responden (46,7%) dan pelayanan yang diterima bermutu adalah

sebanyak 32 responden (53,3%) sedangkan pelayanan yang diharapkan tidak bermutu adalah 26 responden (43,3%) dan pelayanan yang diharapkan bermutu adalah sebanyak 34 responden (56,7%). Antara pelayanan yang diterima dan yang diharapkan menunjukkan mutu yang lebih tinggi dari pada yang tidak bermutu

#### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Mutu yang diharapkan sesuai dengan mutu yang diterima oleh pasien yang menggunakan Jaminan kesehatan Nasional Di Puskesmas Uekuli.

#### **SARAN**

Saran yang direkomendasikan peneliti hasil penelitian ini kiranya dapat menjadi sumber informasi bagi instansi terkait agar dapat meningkatkan mutu pelayanan Jaminan kesehatan Nasional Di Puskesmas Uekuli. Sebagai bahan informasi bagi perguruan tinggi khususnya dalam menambah bahan referensi pada perpustakaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah palu.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim. 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan Dari BPJS*. Jakarta: Visimedia.
- Sulistiyono, P. 2014. *Persepsi Pasien Tentang Pelayanan BPJS Di RSI Muhammadiyah Kendal*. Skripsi Program Studi S1 Fakultas Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. (Online).[http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/153/jtptunimus-gdl-puji\\_sulist-7638-1-3.file-k.pdf](http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/153/jtptunimus-gdl-puji_sulist-7638-1-3.file-k.pdf) Diakses pada tanggal 27 Agustus 2015.
- Solihat, E. 2013. *Kepuasan Pasien Dan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat*. Jakarta: PT.Rumah Sakit Peln.