

**EFEKTIVITAS PELAYANAN JAMKESDA
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
H HASAN BASRY KANDANGAN**

Yusran Fahmi*

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Jalan Kuripan Murung Sari 54 Kec. Amuntai Selatan Kab. Hulu Sungai Utara
Kode Pos 71417 Telp. 052762525 stia_amt@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan Jamkesda serta mengidentifikasi faktor penghambat yang mempengaruhi efektifitas tersebut. Unit Pelayanan Teknis Jamkesda dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan, mendapatkan biaya murah, pelayanan cepat, tepat dan memuaskan. Peneliti menggunakan pendekatan fenomenologis, dengan teknik pengumpulan data kuesioner, observasi dan wawancara, di pelayanan Jamkesda pasien berobat rawat jalan dengan responden 150 orang. Efektivitas pelayanan tersebut diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat dengan acuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.

Hasil penelitian antara lain : tingkat kesesuaian pelayanan dengan standar operasional prosedur, dan tingkat terlaksananya program pelayanan dapat dikatakan efektif (nilai rata rata unsur 3.28 katagori persepsi sangat baik, nilai rata-rata konversi hasilnya 81.86, nilai interval konversi juga sangat baik). Faktor penghambat tidak terlalu berpengaruh karena nilai rata-rata unsur adalah 3.28 katagori persepsi masih sangatlah baik.

Efektifitas Pelayanan yang tinggi dihasilkan oleh tingginya kepatuhan dan pengetahuan petugas pelayanan terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur sehingga program dan kegiatan terlaksana dengan baik. Faktor yang mempengaruhi dilapangan secara tidak langsung mendukung pencapaian ke Efektifan yang tinggi. Disarankan tetap selalu mendukung program maupun kegiatan melalui alokasi dana yang cukup untuk kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan, serta kelengkapan sarana prasarana Unit Pelaksana Teknis Jamkesda.

Kata kunci : efektivitas pelayanan; kinerja pelayanan

***EFFECTIVENESS OF JAMKESDA SERVICE
IN PATIENT PATIENTS IN REGIONAL GENERAL HOSPITALS
H HASAN BASRY KANDANGAN***

ABSTRACT



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

The purpose of this study was to determine the extent to which the effectiveness of Jamkesda services and identify the inhibiting factors that affect the effectiveness. Jamkesda Technical Service Unit can be categorized effectively if the community gets the ease of service, obtains low cost, fast, appropriate and satisfying service. The researcher used a phenomenological approach, with the technique of collecting questionnaire data, observation and interviews, in the Jamkesda service outpatient treatment with 150 respondents. The effectiveness of the service is measured through the Community Satisfaction Index by referring to the Decree of the Minister of Administrative Reform Number 25 of 2004.

The results of the study include: the level of suitability of services with standard operating procedures, and the level of implementation of service programs can be said to be effective (average value of 3.28 categories of perception is very good, the average conversion value is 81.86, the conversion interval value is also very good). The inhibiting factor is not too influential because the value of the average element is 3.28 the category of perception is still very good.

High service effectiveness is generated by the high level of compliance and knowledge of service personnel on the implementation of Standard Operating Procedures so that programs and activities are carried out properly. Factors that affect the field indirectly support the achievement of high effectiveness. It is recommended to continue to support programs and activities through the allocation of sufficient funds for the ability of officers to provide services, speed of service, and complete infrastructure facilities for the Jamkesda Technical Implementation Unit.

Keywords: *service effectiveness; service performance*

A. Pendahuluan

Kondisi Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Kabupaten Hulu Sungai Selatan mempunyai luas wilayah 1.804,94 km², terbagi menjadi 11 Kecamatan dengan 144 Desa dan 4 Kelurahan, Sebelah Utara berbatasan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan Kabupaten Hulu Sungai Utara, Sebelah Timur Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan Kabupaten Kotabaru, Sebelah Selatan Kabupaten Tapin, Sebelah Barat

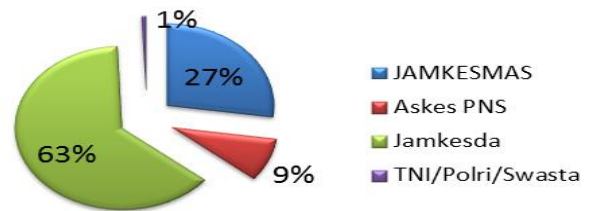
Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Kabupaten Tapin.

Jumlah penduduk hasil SP2013 Kabupaten Hulu Sungai Selatan sebesar 219.211 jiwa, dengan laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Hulu Sungai Selatan sebesar 0,84% pertahun.

Peserta jaminan kesehatan yang bisa dilihat dari jumlah penduduk sebanyak 219.211 jiwa antara lain; peserta jamkesda sebanyak 138.103 jiwa atau 63%, peserta TNI/Polri 2.192 jiwa atau 1%, peserta jamkesmas 59.187 jiwa atau 27%, peserta askes

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

19.729 jiwa atau 9% , gambaran tersebut bisa dilihat pada grafik dibawah ini :

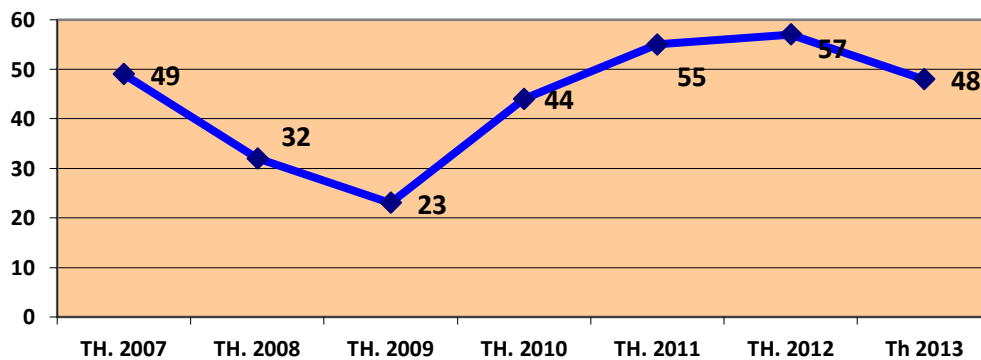


Gambar 1. Kepesertaan Jamkesda dengan Peserta lainnya Tahun 2013

Sumber : Jamkesda Kab HSS

Trend jumlah kasus kematian bayi Tahun 2007 – 2013 pada grafik di bawah ini.

Gambar 2. Jumlah Kasus Kematian Bayi di Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2007 - 2013



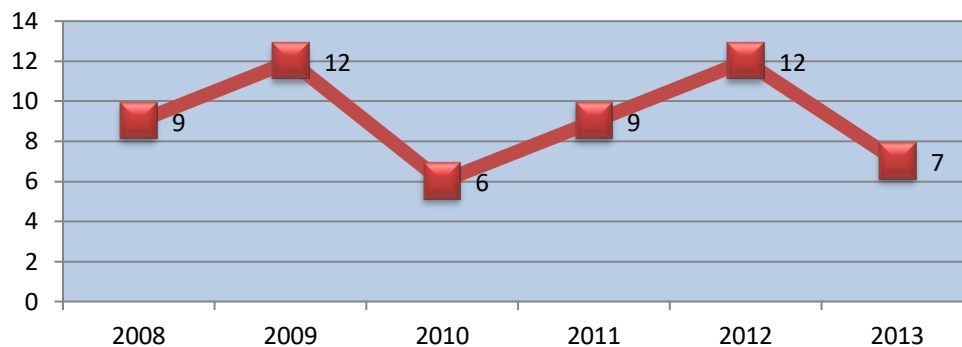
Sumber : Bidang Kesga Dinkes Hulu Sungai Selatan

Pada tahun 2013 jumlah kasus kematian ibu selama setahun adalah 7 orang atau 175,6 per 100.000 kelahiran hidup. Angka ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan target MDGs

tahun 2015 sebesar 102 per 100.000 kelahiran hidup. Trend kematian ibu dari tahun 2008 – 2014 dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 3. Jumlah Kasus Kematian Ibu di Kabupaten Hulu Sungai Selatan Tahun 2008 – 2013

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



Sumber : Bidang Kesga Dinkes Hulu Sungai Selatan

Penyebab kematian Ibu disebabkan karena perdarahan, eklampsi, infeksi dan penyebab kematian lainnya.

Umur Harapan Hidup indikator yang dapat mengukur derajat kesehatan masyarakat juga menilai Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Data dari BPS terjadi peningkatan UHH setiap tahunnya. Angka UHH Kabupaten HSS tahun 2011 adalah 64,32 tahun sedangkan angka Propinsi 64,17 tahun.

Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

a. Tujuan Jamkesda

Tujuan Umum: Meningkatnya akses, mutu pelayanan kesehatan, tercapai derajat kesehatan pada

masyarakat yang optimal secara efisien dan efektif.

b. Struktur Organisasi UPTD

JAMKESDA Kab HSS

Struktur UPTD Jamkesda mengacu pada Surat Keputusan

Kepala Dinas Kesehatan Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja UPTD, sebagai berikut:

- 1) Kepala UPTD BLUD Jamkesda
- 2) Ka.Sub Bagian
- 3) Divisi Kepesertaan
- 4) Divisi Keuangan
- 5) Divisi Pemeliharaan Kesehatan/Rujukan
- 6) Divisi Sistem Informasi Manajemen dan Pemasaran

c. Pendanaan Jamkesda

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

Sumber pembiayaan untuk dialokasikan dari APBD Kabupaten.
pelaksanaan Program Jamkesda Dana alokasi tersebut pada Tabel 3 :

Tabel 3. Dana Alokasi pada Jamkesda Kab HSS

No	Tahun	Jumlah Dana	Keterangan
1	2010	Rp 5.633.008.000,-	dengan perubahan
2	2011	Rp 5.884.782.500,-	dengan perubahan
3	2012	Rp 5.238.332.400,-	dengan perubahan
4	2013	Rp 8.435.990.000,-	dengan perubahan
5	2014	Rp 9.136.305.000,-	dengan perubahan

Sumber : Data keuangan Jamkesda Kab HSS.

d. Jumlah Pasien . pelayanan poli rawat jalan di Rumah
Pasien berkunjung tahun Sakit Umum Kandangan, rincian
2013 sebanyak 3344 orang pada sebagaimana daftar tabel 4.

Tabel 4. Pasien Jamkesda berobat di Poli Rawat jalan RSUD Kandangan.

2013	Poli											
	Bulan	Anak	Bedah	Gigi	Jiwa	Mata	Bersalin	Paru	PD	Syaraf	THT	Umum
1	38	58	4	0	24	58	18	39	25	16	13	293
2	42	27	5	0	28	51	20	41	25	8	6	253
3	37	44	10	0	20	42	30	32	23	7	9	254
4	46	59	12	0	23	83	23	48	19	12	6	331
5	42	40	3	26	34	59	28	60	28	14	3	337
6	12	48	2	26	30	53	21	51	21	5	3	272
7	31	11	6	34	47	46	29	58	23	12	1	298
8	20	16	1	15	24	35	19	40	27	3	2	202
9	22	33	1	21	36	32	34	65	22	14	2	282
10	36	22	0	35	33	42	32	53	16	25	3	297
11	16	34	0	29	35	29	6	48	26	7	2	232
12	36	35	0	29	37	33	25	53	32	11	2	293
Total	378	427	44	215	371	563	285	588	287	134	52	3344

Sumber : Data dari UPT Jamkesda tahun 2014.

e. Jumlah Karyawan



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

Jumlah karyawan 13 Karyawan antara lain: Kepala UPT Jamkesda, Kepala Bagian Tata Usaha, Karyawan Pelayanan Kepesertaan termasuk input kepesertaan, Karyawan Pelayanan Rujukan,

Bendahara Jamkesda, Karyawan Input Klaim Rawat jalan dan Klaim Rawat Inap, Karyawan Pembayar Persalinan dan input Klaim Persalinan. Berikut ini tabel Karyawan UPT Jamkesda Kab HSS;

Karyawan Input Data Rujukan,

Tabel 5. Jabatan, Tugas dan Pendidikan Karyawan UPT Jamkesda.

No	Jabatan	Pend	Tugas	Keterangan
1	Kepala UPT	S1	Menjalankan UPT	S1 30.8 %
2	Kasubag TU	S1	Ketata Usahaan	
3	Bendahara	S1	Bendahara	
4	Divisi Keuangan	S1	Input & Klaim Persalinan	DIII 23 %
5	Divisi Keuangan	SLTA	Input Klaim RJ, RI	
6	Divisi Kepesertaan	D 111	Input Kepesertaan	SLTA 46.2 %
7	Divisi Kepesertaan	SLTA	Pembuat Kartu	
8	Divisi Kepesertaan	SLTA	Pembuat Kartu	
9	Divisi Rujukan	D III	Pelayanan Rujukan	
10	Divisi Rujukan	D III	Pelayanan Rujukan	
11	Divisi Rujukan	SLTA	Pelayanan Rujukan	
12	Divisi Informasi	SLTA	Input Rujukan RJ. RI	
13	Divisi Informasi	SLTA	Input Rujukan RJ. RI	
	Jumlah			13 Orang

Sumber : Data dari UPT Jamkesda tahun 2014.

f. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan kesehatan UPT Jamkesda bagi peserta, sebagai berikut :

- 1) Peserta yang memerlukan pelayanan kesehatan dasar berkunjung ke Puskesmas dan jaringannya.
- 2) Apabila peserta Jamkesda memerlukan pelayanan kesehatan rujukan, yang bersangkutan

dirujuk ke Puskesmas Perawatan / RSUD Brigjen H Hassan Basry.

- 3) Pelayanan rujukan sebagaimana butir di atas meliputi : pelayanan rawat jalan lanjutan (spesialistik).
- 4) Pelayanan obat-obatan serta pelayanan rujukan specimen dan penunjang diagnostik.

Rumah Sakit Umum Brigjend H Hasan Basry Kandangan.

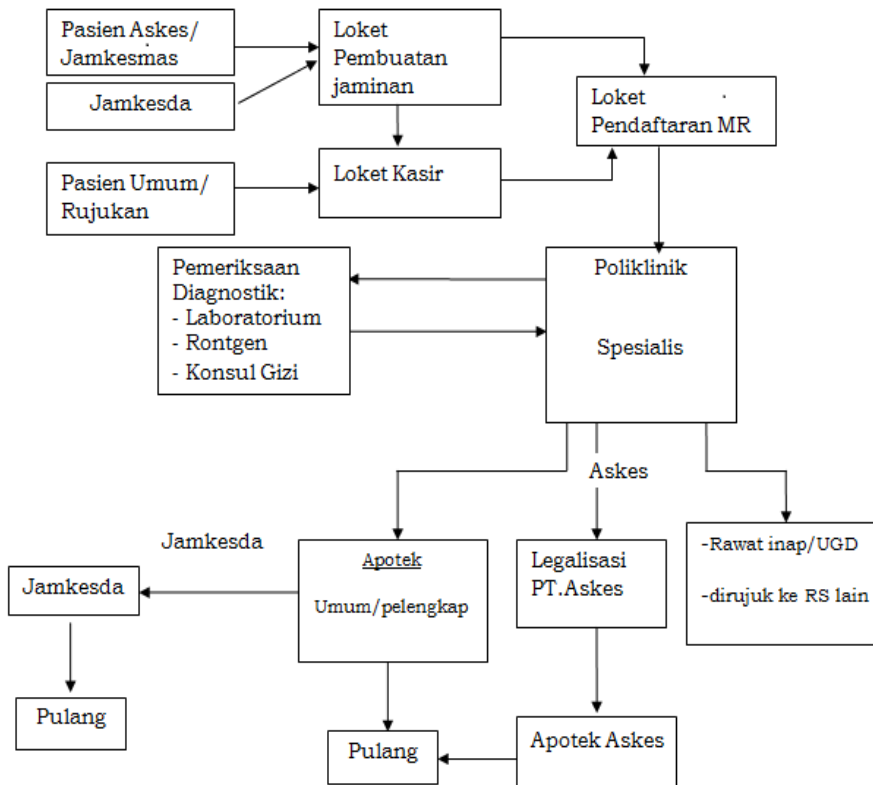
Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Pelayanan, diantaranya, Unit Gawat Darurat, Rawat Inap, Rawat Jalan. Peneliti melakukan penelitiannya pada Pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Kandungan, dengan standar pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pasien datang kebagian kartu untuk mendapatkan kartu status pasien.
- b. Biaya sesuai Tarif Perbup RSUD BrigJend H. Hassan Basry Kandungan.
- c. Produk Pelayanan terapi dan tindakan medik Spesialis serta rujukan.
- d. Jaminan Pelayanan menitikberatkan pada ketajaman diagnostik dan pengobatan/ rehabilitasi terbaik.
- e. Menggunakan Indikator dan protap pelaksanaan tindakan pada masing-masing kasus.
- f. Audit dan pengawasan internal dilaksanakan sesuai dengan schedule triwulan, semester dan tahunan oleh SPI Rumah Sakit.

Gambar 4. Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Mekanisme Dan Poli Rawat Jalan

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



Sumber : SOP RSUD H Hasan Basry Kandangan.

Demografi Responden

Penelitian sebanyak 150 orang jadi responden, dari kunjungan pasien Jamkesda yang berobat Rawat Jalan Spesialis di RSUD H Hasan Basry Kandangan. Dibawah ini gambaran keadaan responden

Tabel 6. Responden berdasarkan Komposisi Umur

Kelompok Umur	Jumlah	Prosentasi
20 ke bawah	11	7.3
21 – 29	35	23.3
30 – 39	51	34
40 - 49	32	21.3
50 – keatas	21	14
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Tabel 6 menunjukkan persebaran umur responden lebih banyak usia antara 30 sampai dengan 39 Tahun. Pada umur tersebut tingkat kesakitan dan kunjungan berobat yang tertinggi umur 21 sampai dengan 29 tahun, hampir sama dengan umur antara 40 sampai dengan 49 tahunan.

Tabel 7. Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentasi
Laki laki	92	61.3
Perempuan	58	38.7
	150	100

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

Sumber : Data primer 2014

Tabel 7. Jumlah responden yang paling banyak berjenis laki laki adalah sebanyak 92 orang (61.3%), dan sebanyak 58 orang (38.7%) berjenis perempuan. Tentu hal ini bukan berarti mereka yang lebih dominan memastikan lebih dominan melakukan proses pelayanan di UPT Jamkesda Kabupaten Hulu Sungai Selatan , tetapi proposisi jenis kelamin yang terjaring dalam penelitian ini lebih dominan terjaring berjenis kelamin laki laki dari pada perempuan.

Tabel 8. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jenis Pendidikan	Jumlah	Prosentasi
SD sederajat	27	18
SLTP	39	26
SLTA	48	32
Akademi	22	14.7
Sarjana	14	9.3
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Tabel 8. menunjukan responden yang berpendidikan sarjana 14 orang (9.3%) paling sedikit mengunjungi Pelayanan UPT Jamkesda, responden Akademi 22 orang (14.7%) , pendidikan SLTA 48 orang (32%) responden yang paling tinggi mengunjungi pelayanan UPT jamkesda disusul responden

berpendidikan SLTP 39 orang (26%) , kemudian urutan ketiga adalah responden berpendidikan SD sederajat 27 orang (18%).

Tabel 9. Bidang Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Prosentasi
Ibu Rumah Tangga	28	18.7
Pelajar/ Mahasiswa	27	18
Swasta	48	32
Tani	36	24
Honoror / PTT	11	7.3
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Dari sisi pekerjaan responden, penelitian ini menemukan mereka berstatus sebagai Swasta sebanyak 48 orang (32%) , kemudian diikuti pekerjaan tani 36 orang (24%), seterusnya ibu rumah tangga dan pelajar hampir sama 28 orang dan 27 orang (18.7 % , 18 %), terakhir pegawai honor dan PTT 11 orang (7.3%) dinyatakan pada tabel 9 diatas.

B. Hasil Penelitian

Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan membahas:
(1) Tingkat Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur, ditandai Pengetahuan Petugas Pelayanan terhadap Standar Operasional Prosedur, hal tersebut dilihat dari,

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

Aspek Prosedur Pelayanan, Aspek Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanannya, Aspek Keadilan untuk mendapatkan pelayanan, Aspek Biaya untuk mendapatkan Pelayanan, Aspek Kesesuaian biaya, Aspek Keamanan Pelayanan, (2) Tingkat Terlaksananya program pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di RSUD H Hasan Basry Kandungan, membahas tentang Aspek Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan, Aspek Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan, Aspek Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Tingkat Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur, ditandai Pengetahuan Petugas Pelayanan terhadap SOP.

1). Aspek Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan tentu terkait dengan persyaratan pada standar operasional prosedur di UPT Jamkesda, hal tersebut juga akan dipengaruhi sejauh manakan diketahuinya persyaratan tersebut oleh pasien yang akan mendapatkan pelayanan di UPT Jamkesda.

Tabel 10. Prosedur Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Persen
Sangat Tidak Mudah	1	0.7
Kurang Mudah	6	4
Mudah	98	65.3
Sangat Mudah	45	30
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Dari tabel 10. dapat diketahui bahwa jawaban responden mengatakan prosedur pelayanan di Jamkesda Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah Mudah sebanyak 143 orang (95.3%), dan responden yang mengatakan kurang mudah sebanyak 6 orang (4%) , ada juga responden mengatakan sangat tidak mudah 1 orang (0.7%).

2). Aspek Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanannya.

Tabel 11. Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Persen
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	2	1.3
Sesuai	109	72.7
Sangat Sesuai	39	26
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Dari tabel 11. dapat diketahui bahwa jawaban sebanyak 109 orang (72.7%), menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan sebanyak 39 orang (26%),

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

kemudian 2 orang responden (1.3%) menyatakan bahwa persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan.

Tingkat Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur, ditandai Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap SOP

1). Aspek Keadilan untuk mendapatkan pelayanan.

Tabel.12. Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan di UPT Jamkesda

Keterangan	Frekuensi	Persen
Tidak Adil	0	0
Kurang Adil	6	4
Adil	113	75.3
Sangat Adil	31	20.7
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Dari Tabel 12. terlihat bahwa jawaban responden sebanyak 144 orang (96%) menyatakan bahwa keadilan untuk mendapatkan pelayanan di UPT Jamkesda Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah Adil, dan responden lainnya mengatakan bahwa keadilan untuk mendapatkan pelayanan di UPT Jamkesda Kabupaten Hulu Sungai

Selatan 6 orang (4%) menjawab kurang adil.

2). Aspek Biaya untuk mendapatkan Pelayanan.

Tabel 13. Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Persen
Tidak Wajar	0	0
Kurang Wajar	10	6.7
Wajar	104	69.3
Sangat Wajar	36	24
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Dari Tabel 13. dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan bahwa biaya untuk mendapatkan pelayanan wajar sebanyak 140 orang (93.3%), sedangkan 10 orang (6.7%) yang menyatakan biaya untuk mendapatkan pelayanan kurang wajar.

3). Aspek Kesesuaian biaya dibayarkan dengan biaya telah ditetapkan.

Dari Tabel 14. dapat diketahui bahwa jawaban responden terhadap kesesuaian biaya dibayarkan dengan biaya telah ditetapkan sebanyak 125 orang (83.3%) mengatakan bahwa kepastian biaya pelayanan Sesuai, sedangkan sebanyak 25 orang (16.7%) mengatakan kadang kadang sesuai.

Tabel 14. Kesesuaian Biaya

Keterangan	Frekuensi	Persen
------------	-----------	--------

Selalu Tidak Sesuai	0	0
Kadang kadang Sesuai	25	16.7
Sangat Sesuai	81	54
	44	29.3
	150	100

Sumber : Data primer 2014

4). Aspek Keamanan Pelayanan di UPT Jamkesda Kab HSS .

Keamanan kantor merupakan dukungan ketertarikan masyarakat untuk mengunjungi guna mendapatkan pelayanan.

Tabel 15. Keamanan Pelayanan di UPT Jamkesda

Keterangan	Frekuensi	Persen
Tidak Aman	0	0
Kurang Aman	2	1.3
Aman	101	67.3
Sangat Aman	47	31.4
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Dari Tabel 15. dapat diketahui bahwa jawaban responden menyatakan aspek keamanan pelayanan adalah Aman sebanyak 148 orang (98.7%), responden menyatakan kurang aman 2 Orang (3.1%).

Tingkat Terlaksananya program pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di RSUD H Hasan Basry Kandangan.

a. Aspek Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan.

Tabel 16. Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Persen
Tidak Disiplin	0	0
Kurang Disiplin	2	1,3
Disiplin	101	67.3
Sangat Disiplin	47	31.4
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Dari Tabel 16. dapat diketahui bahwa responden yang menjawab petugas Disiplin dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku 148 orang (98.7%), responden menjawab kurang disiplin 2 orang (1.3%).

b. Aspek Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan.

Tabel 17. Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Persen
Tidak Bertanggung Jawab	0	0
Kurang Bertanggung Jawab	3	2
Bertanggung Jawab	102	68
Sangat Bertanggung Jawab	45	30
	150	100

Sumber : Data primer 2014

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

Dari Tabel 17. dapat diketahui bahwa jawaban responden terhadap aspek tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan adalah 147 orang (98%) mengatakan bertanggung jawab, hanya 3 orang (2%) yang mengatakan petugas kurang bertanggung jawab.

c. Aspek Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Dari Tabel 18. di bawah dapat diketahui responden yang menjawab Petugas melakukan pelayanan kesehatan di UPT Jamkesda dengan aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sebanyak 147 orang (98%), sedang responden mengatakan Petugas melakukan pelayanan kesehatan di UPT Jamkesda dengan aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan dengan jawaban Kurang Ramah dan Sopan sebanyak 3 orang responden atau (2%).

Tabel 18. Kesopanan dan Keramahan Petugas Memberikan Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Persen
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	3	2

Sopan dan Ramah	95	63.3
Sangat Sopan dan Ramah	52	34.7
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Jamkesda pada rawat jalan di Rumah Sakit Umum Brigjend H Hasan Basry Kandungan.

Faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan membahas tentang ; (1) Struktur organisasi, pada aspek kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, (2) Sudut pandang kemampuan petugas pada aspek kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, aspek kecepatan pelayanan, (3) Sudut pandang sistem pelayanan menguraikan Aspek Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, (4) Sudut pandang Sarana Pelayanan menguraikan Aspek Kenyamanan di lingkungan.

1. Struktur organisasi.

Aspek kejelasan dan kepastian Petugas yang Melayani

Tabel 19. Kejelasan dan Kepastian Petugas Yang Melayani

Keterangan	Frekuensi	Persen
Tidak Jelas	0	0
Kurang Jelas	3	2

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

Jelas	92	61.3
Sangat Jelas	55	36.7
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Dari Tabel 19. dapat diketahui bahwa jawaban responden sebanyak 147 orang (98%), menyatakan bahwa Kejelasan dan Kepastian Petugas yang melayani adalah Jelas, sedang responden yang menyatakan kurang jelas hanya sebanyak 3 orang (2%).

2. Kemampuan Petugas.

a. Aspek Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan.

Tabel 20. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Persen
Tidak Mampu	0	0
Kurang Mampu	8	5.3
Mampu	99	66
Sangat Mampu	43	28.7
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Dari Tabel 20. dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang petugas mampu dalam memberikan pelayanan sebanyak 142 orang (94.7%), sedang penilaian kurang mampu adalah 8 orang (5.3%)

b. Aspek Kecepatan Pelayanan.

Tabel 21. Kecepatan Pelayanan di UPT Jamkesda

Keterangan	Frekuensi	Persen
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	8	5.3
Cepat	106	70.7
Sangat Cepat	36	24
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Tabel 21. dapat diketahui bahwa jawaban responden sebanyak 142 orang (94.7%) mengatakan bahwa Kecepatan pelayanan pada UPT Jamkesda adalah Cepat, sedang 8 orang (5,3%) responden menjawab bahwa pelayanan masih Kurang Cepat.

3. Sistem pelayanan.

Aspek Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.

Tabel 22. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan.

Keterangan	Frekuensi	Persen
Selalu Tidak Tepat	0	0
Kadang kadang Tepat	24	16
Tepat	54	36
Sangat Tepat	72	48
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Dari Tabel 22. dapat diketahui bahwa jawaban responden sebanyak 126 orang (84%) menjatakan jawaban bahwa Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan pada UPT Jamkesda Kabupaten Hulu Sungai Selatan Adalah Tepat, , tetapi sebanyak

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

24 orang (16%) jawabannya adalah Kadang Kadang Tepat.

4. Sarana pelayanan (teknologi pelayanan)

Aspek Kenyamanan di lingkungan UPT Jamkesda Kabupaten Hulu Sungai Selatan merupakan aspek yang didukung perlengkapan sarana dan prasarana yang ada. Berikut tabel dibawah ini memperlihatkan Kenyamanan Lingkungan dengan memperhatikan sarana dan prasarana yang ada adalah sebagai berikut:

Tabel 23. Kenyamanan Dilingkungan UPT Jamkesda

Keterangan	Frekuensi	Persen
Tidak Nyaman	0	0
Kurang Nyaman	11	7.3
Nyaman	98	65.3
Sangat Nyaman	41	27.4
	150	100

Sumber : Data primer 2014

Dari Tabel 23. dapat diketahui bahwa responden menjawab kondisi sarana dan prasarana pelayanan Nyaman 139 orang (92.7%), yang menjawab kurang nyaman sebanyak 11 orang (7.3%).

Tabel 24. Hasil keseluruhan penilaian Efektivitas Pelayanan UPT Jamkesda

Hasil Keseluruhan Aspek Penilaian Efektivitas

Penilaian Efektivitas menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25 Tahun 2004, setelah dikonversikan adalah Nilai Indeks X Nilai Dasar yang hasilnya adalah sebagai berikut: $3.274 \times 25 = 81.86$. (Nilai interval konversi Sangat Baik) . Nilai rata rata Unsur Tertimbang Pelayanan adalah sebesar : 3.274 (Nilai Interval Kepuasan Sangat Baik). Tentang nilai persepsi interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan, adalah : A (Katagori Persepsi Sangat Baik). Maka Kinerja pelayanan yang mengarah ke Efektivitas Pelayanan UPT Jamkesda Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah Sangat Baik.

Tabel 24. Diketahui bahwa Kepuasan masyarakat dapat dipenuhi. Pemenuhan kepuasan masyarakat tersebut disebabkan oleh kualitas pelayanan UPT Jamkesda. Hal tersebut dibuktikan dengan pendapat dari responden pelayanan itu sendiri dalam penelitian terhadap Aspek yang telah dipaparkan.

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

No	Unsur Pelayanan	NRR unsure	NRR tertimbang
U1	Prosedur Pelayanan	3.30	0.24
U2	Persyaratan Pelayanan	3.26	0.23
U3	Kejelasan Petugas	3.31	0.24
U4	Kedisiplinan Petugas	3.30	0.24
U5	Tanggungjawab petugas	3.31	0.24
U6	Kemampuan Petugas	3.28	0.23
U7	Kecepatan Pelayanan	3.20	0.23
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.19	0.23
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.37	0.24
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.12	0.22
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.21	0.23
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.35	0.24
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.33	0.24
U14	Keamanan Pelayanan	3.32	0.24
			3.274

Sumber: Hasil Penilaian Surve UPT Jamkesda

Penutup

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Efektivitas Pelayanan di UPT Jamkesda dikarenakan tingginya kepatuhan dan pengetahuan petugas pelayanan terhadap penerapan SOP, sehingga program dan kegiatan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dilihat pada nilai rata-rata unsur adalah 3.28 (nilai persepsi sangat baik), nilai rata-rata konversi hasilnya 81.86 (nilai interval konversi juga sangat baik). Efektivitas pelayanan memperhatikan

kesesuaian pelayanan dengan standar operasional prosedur dan terlaksanakan program pelayanan.

2. Faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pada pelayanan di UPT Jamkesda pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bigjend H Hasan Basry Kandangan dapat disimpulkan secara tidak langsung mendukung pencapaian ke Efektifan yang tinggi. Nilai rata-rata unsur tinggi dengan nilai 3.30 (nilai persepsi sangat tinggi). Sehingga faktor tersebut bukan penghambat melainkan



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

mendukung terjadinya efektivitas pelayanan yang tinggi.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan Publik*. Jica.
- Keban, Yemérias T. 2005. *Enam dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep Teori dan Isu*. Gava Media.
- Mitrani, Alain. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompetensi*. Grafiti: Jakarta.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC : Jakarta
- Sampara, Lukman, Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI*. Jakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Repormasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung.
- Yoga, Aditama Candra Yoga. 2000. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. UI Press: Jakarta.