

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
MISKIN MELALUI JAMKESMAS (JAMINAN
KESEHATAN MASYARAKAT)**

(STUDI PADA PUSKESMAS SOBO KABUPATEN BANYUWANGI)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

INDY PRATIWI

NIM. 0810313105



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2012

MOTTO

“Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubahnya”

(QS. Ar-Rad : 11)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 6)

“Ikuti arus kehidupan ini apa adanya diiringi dengan doa dan usaha”

(Roy Andika)

“Jalanilah hidup seperti angsa, kaki mengayuh cepat di dalam air tetapi tetap tenang di permukaan”

(Indy Pratiwi)

RINGKASAN

Indy Pratiwi, 2012, **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Melalui JAMKESMAS (Jaminan Kesehatan Masyarakat) (Studi Pada Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi)**, Dr. Imam Hanafi., S.Sos.,M.Si, Drs. Abdul Wachid.,MAP, 140 halaman + xv.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan, dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sobo pada masyarakat miskin melalui Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) serta kendala yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya masalah mengenai pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin melalui Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) seperti masalah kurangnya tenaga medis yang ada di Puskesmas Sobo yaitu yang hanya 18 tenaga medis, sehingga dibutuhkan peran Dinas Kesehatan untuk ikut serta dalam menyediakan tenaga medis tambahan agar pelayanan kesehatan pada masyarakat miskin dapat terlayani secara optimal.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan interview (wawancara), dokumentasi dan observasi. Instrumen penelitian menggunakan Peneliti Sendiri melalui pengamatan, pencatatan dan wawancara; pedoman wawancara; catatan lapangan serta data penunjang berupa dokumen-dokumen.

Dengan teori pelayanan publik dan *New Public Service* dari Denhardt and Denhardt, dapat menganalisis permasalahan kualitas pelayanan kesehatan melalui Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) di Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi sesuai standar pelayanan publik pelayanan kesehatan yang berlaku di Puskesmas Sobo. Peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas Sobo ditunjukkan dengan banyaknya pasien yang merasa puas, contohnya banyaknya pasien yang cepat sembuh saat berobat di Puskesmas Sobo, karena kemampuan dan profesionalitas para tenaga medis yang semakin meningkat dan juga adanya obat generic yang berkualitas. Serta meningkatnya fasilitas di ruang tunggu di Puskesmas Sobo yang membuat pasien merasa nyaman.

Saran yang diberikan adalah: sebaiknya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin, pihak Puskesmas ikut terlibat dalam upaya rehabilitative; Diharapkan pembinaan oleh Dinas Kesehatan dilakukan secara periodik dan berkesinambungan; Aparat pelaksana pelayanan dalam hal ini diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan melihat pasien dari sisi *New Public Service*.

SUMMARY

Indy Pratiwi, 2012, **The Efforts to Improve Quality of Poor People Through The People Health Insurance (Jamkesmas) (Study in Sobo People Health Center's in The Regency of Banyuwangi)**, Dr. Imam Hanafi., S.Sos., M.Si, Drs. Abdul Wachid., MAP, 140 pages + xv.

This research aims to determine the implementation of health services, and to improve quality of health service in Sobo people health center's for poor people through the People Health Insurance (Jamkesmas) as well as obstacle in efforts to improve quality of health service in Sobo people health center's in the regency of Banyuwangi. The research was conducted based on the issues of health care for poor people through the People Health Insurance (Jamkesmas) such as the lack of medical personnel in Sobo people health center's that have 18 medical personnel, so it takes the role of Health Office to participate in providing additional medical personnel for poor people can be served optimally.

This research used descriptive-qualitative method, data collection techniques using interview, documentation and observation. The research instrument using researcher by observation, recording and interview, interview guides; field notes and supporting data like as documents.

The issue quality health service trough the People Health Insurance (Jamkesmas) in Sobo people health center's in the regency of Banyuwangi can be analyzed by theory of public service and New Public Service from Denhardt and Denhardt. Results of the research showed that the implementation of health services in Sobo people health center's in the regency of Banyuwangi has been standard of public health in Sobo People Health Center's. The improvement quality of health service shown with more satisfied patient, for example many patient treated at Sobo people health center's recovered quickly, because of increased skill and professionalism of medical personnel, and the quality generic medicine available. As well as increasing facilities in the waiting room at Sobo people health center's that makes patient comfortable.

The advice given, are: people health center should be involved in the rehabilitation of patients on the implementation of health services for poor people, Health Office are expected to training periodically and continuously; officers are expected to serve the patients from the side of the New Public Service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Melalui Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) (Studi Pada Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi)”.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. M.R.Khairul Muluk, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Imam Hanafi., S.Sos. M.Si selaku dosen pembimbing skripsi I, yang telah membantu mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan laporan penelitian skripsi ini.

4. Bapak Drs. Abdul Wachid, M.AP selaku dosen pembimbing skripsi II, yang telah dengan sabar membantu mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan laporan penelitian skripsi ini.
5. Seluruh karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
6. Ibu dr. Liastutik selaku Kepala Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi.
7. Bapak Hanipan selaku Wakil Kepala Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi.
8. Bapak Eko Juni Harson dan Bapak Joko Ismawan selaku petugas loket di Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi.
9. Seluruh karyawan Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi.
10. Para pasien-pasien di Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi yang telah bersedia menjawab pertanyaan wawancara saya dengan baik.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Penulis mengharapkan semoga hasil penulisan skripsi ini dapat berguna, tidak hanya bagi penulis tetapi juga berguna kepada semua pihak yang membutuhkan.

Malang, 20 Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	13
C. TUJUAN PENELITIAN	13
D. KONTRIBUSI PENELITIAN	14
E. SISTEMATIKA PENULISAN	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. PEMERINTAH DAERAH	
1. Konsep Pemerintahan Daerah	17
2. Asas-asas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah	18
B. PELAYANAN PUBLIK	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	20
2. Standar Pelayanan	22
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
C. PELAYANAN KESEHATAN	
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	27
2. Mutu Pelayanan Kesehatan	30
3. Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan	31
D. PUSKESMAS	
1. Pengertian Puskesmas	33
2. Program Pokok Puskesmas	36
3. Pelayanan Kesehatan Menyeluruh Puskesmas	39

4. Upaya Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	40
E. Program Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat)	43
F. MASYARAKAT MISKIN	
1. Pengertian Masyarakat Miskin.....	46
2. Kriteria Masyarakat Miskin.....	46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	48
B. Fokus Penelitian	49
C. Lokasi dan Situs Penelitian	50
D. Sumber dan Jenis Data	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Instrumen Penelitian	54
G. Metode Analisis Data	55
H. Keabsahan Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
2. Gambaran Umum Puskesmas Sobo	62
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	
1. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin di Puskesmas Sobo melalui Jamkesmas	
a. Jenis Pelayanan Kesehatan yang Dilayani di Puskesmas Sobo melalui Jamkesmas	77
b. Prosedur Pelayanan Kesehatan melalui Jamkesmas di Puskesmas Sobo.....	83
2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sobo melalui Jamkesmas	
a. Kualitas Pelayanan Dilihat dari 5 Indikator	95
b. Cakupan Masyarakat Miskin yang Mendapatkan Pelayanan Kesehatan.....	110
3. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan melalui Jamkesmas	
a. Kendala Faktor Internal.....	114
b. Kendala Faktor Eksternal.....	115
C. Analisis Data Penelitian	
1. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin di Puskesmas Sobo melalui Jamkesmas	

1.	a.	Jenis Pelayanan Kesehatan yang Dilayani di Puskesmas Sobo melalui Jamkesmas	120
	b.	Prosedur Pelayanan Kesehatan melalui Jamkesmas di Puskesmas Sobo	122
2.		Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sobo melalui Jamkesmas	
	a.	Kualitas Pelayanan Dilihat dari 5 Indikator	125
	b.	Cakupan Masyarakat Miskin yang Mendapatkan Pelayanan Kesehatan	133
3.		Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan melalui Jamkesmas	
	a.	Kendala Faktor Internal	136
	b.	Kendala Faktor Eksternal	137

BAB V PENUTUP

A.	KESIMPULAN	139
B.	SARAN	142

DAFTAR PUSTAKA



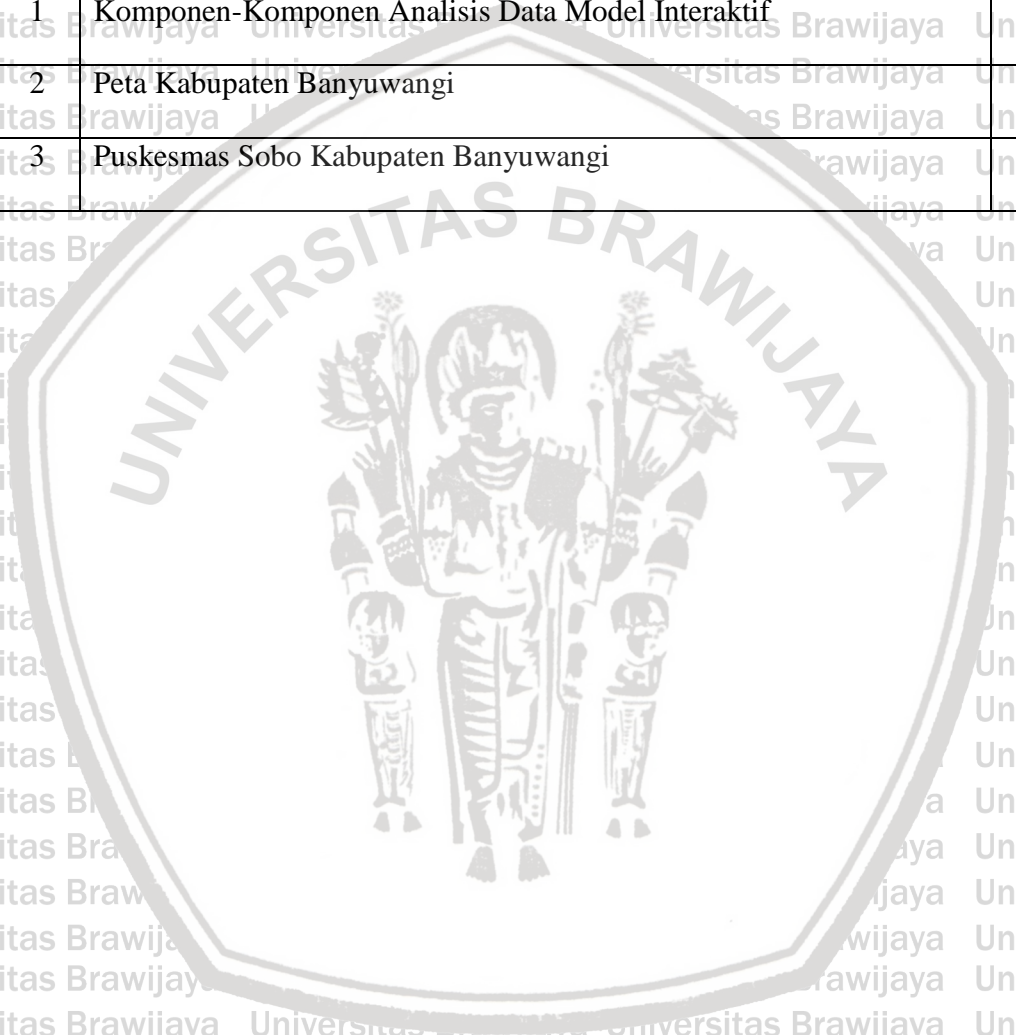
DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1	Jumlah Penduduk di Dalam Wilayah Puskesmas Sobo	62
2	Data Mata Pencanharian Penduduk	63
3	Tingkat Pendidikan Tenaga Medis di Puskesmas Sobo Tahun 2012	105
4	Data Peserta Jamkesmas di Dalam Wilayah Puskesmas Sobo Tahun 2008-2011	110



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1	Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif	55
2	Peta Kabupaten Banyuwangi	59
3	Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi	65



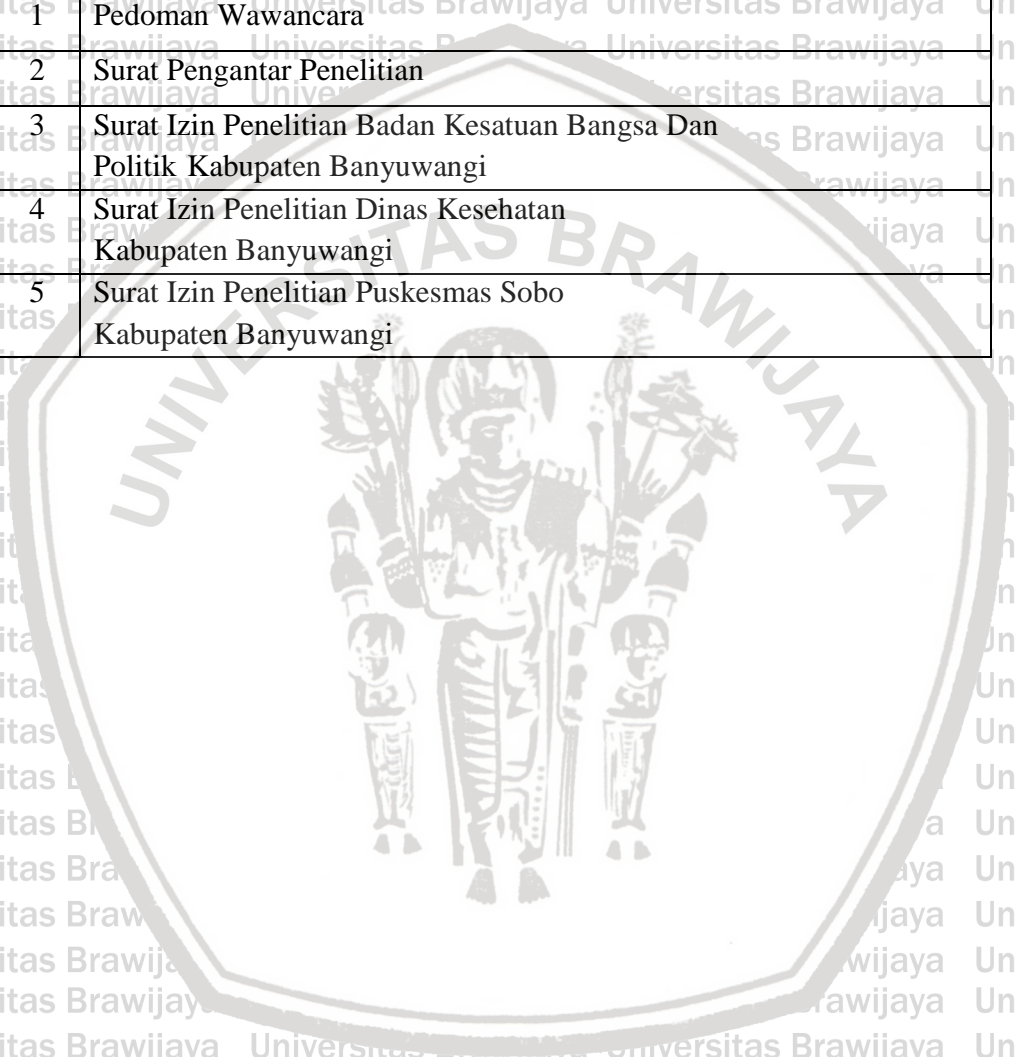
DAFTAR BAGAN

No	Judul	Hal
1	Alur Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sobo Tahun 2012	90



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul
1	Pedoman Wawancara
2	Surat Pengantar Penelitian
3	Surat Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Banyuwangi
4	Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi
5	Surat Izin Penelitian Puskesmas Sobo Kabupaten Banyuwangi



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 20 Juli 2012

Mahasiswa



Nama : Indy Pratiwi

NIM : 0810313105