

ABSTRAK

Salah satu tugas pokok Pemerintah adalah memberikan pelayanan. Pelayanan publik adalah pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh publik (masyarakat) dan tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu Pemerintah memberikan pelayanan termasuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan dengan baik. Sebagai salah satu upaya untuk mengentaskan kemiskinan, Pemerintah melalui Departemen Kesehatan sejak tahun 2005 membuat Program Jaminan Kesehatan bagi Masyarakat miskin dan tidak mampu. Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi penerima jamkesmas di RSUD Sidoarjo.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dalam penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi enam indikator yaitu *Tangible* (penampilan fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Competence* (kompetensi), *Credibility* (kredibilitas), *Acces* (akses), *Communication* (komunikasi). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik penelitian informan, dengan menggunakan *key informan* yang selanjutnya berkembang dengan teknik snowball. Proses analisis data dilakukan dengan mengelompokkan data yang diperoleh, dan juga mendapatkan serangkaian hubungan keterkaitan antara data tersebut. Sedangkan validitas data diuji melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Sidoarjo khususnya pada pasien penerima Jamkesmas sudah cukup baik. Namun disisi lain, perlu adanya perbaikan yang dilakukan. Pengguna layanan banyak yang mengeluh ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan, kedatangan dokter dalam pemeriksaan yang kurang tepat waktu dan kurangnya fasilitas ruang rawat inap kelas III khususnya ruang mawar merah putih dan antrian pengambilan obat yang lama.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Jamkesmas

ABSTRACT

One of the main tasks of the Government is providing services. Public service is public service is the fulfillment of the wishes and needs of society by the public (society) and of course with the aim to improve the welfare of the community. For that the Government provide services including health services to the community. Every citizen has the right to good health care. As one attempts to mengentaskan poverty, the Government through the Ministry of Health since 2005 to make Health Insurance Program for the Poor and can not afford. The problems posed in this study is how the quality of health services for recipients in hospitals Jamkesmas Sidoarjo.

To determine the quality of health care in this study using the dimensions of service quality that includes six indicators that is Tangible (physical appearance), Responsiveness (responsiveness), Competence (competence), Credibility (credibility), Access (Access), Communication (communication). The method used in this study is a qualitative research method with the descriptive type. The data collection is done with in-depth interview technique, observation, and documentation. Informant research techniques, using a key informant who subsequently developed with a snowball technique. The process of data analysis done by grouping the data obtained, and also get a series of corresponding relationships between data. While the data validity is tested through triangulation of data sources so that the data presented is valid data.

Based on the research results can be concluded that the quality of health services in hospitals Sidoarjo regency, especially in patients receiving Jamkesmas is good enough. But on the other hand, the need for improvements made. Many service users who complained of accuracy and speed of service time, the arrival of the doctor in a timely examination of less space and lack of inpatient facilities in particular class III red roses and white space and a long queue taking drugs.

Keyword: Public Service, Quality Services, Health Services, Jamkesmas