

ABSTRAK

Salah satu tugas pokok Pemerintah adalah memberikan pelayanan, termasuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan dengan baik. Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi penerima jamkesmas serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Jombang.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dalam penelitian ini menggunakan dimensi karakteristik kualitas yang digunakan oleh para pengguna layanan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang meliputi enam indikator yaitu Tangible (penampilan fisik), Responsiveness (daya tanggap), Competence (kompetensi), Credibility (kredibilitas), Acces (akses kemudahan), 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 Jombang 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, kurangnya fasilitas ruang rawat inap kelas III, kurangnya fasilitas ruang tunggu, dan adanya proses pelayanan yang berbelit-belit, antrian yang lama membuat pasien jamkesmas merasa dianaktirikan.

Kemudian terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu struktur organisasi, kemampuan aparat, dan sistem pelayanan. Dalam faktor struktur organisasi, tidak ada tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas karena setiap staff bekerja sesuai dengan bidang yang ditangani, faktor kemampuan aparat didukung dengan adanya pelatihan-pelatihan baik dalam bidang kesehatan maupun pelatihan yang berhubungan dengan kepribadian dan etika, sedangkan dalam faktor sistem pelayanan didukung dengan adanya saluran komunikasi melalui kotak saran dan via telepon yang difungsikan untuk jaringan masuk baik berupa keluhan maupun komplain atas pelayanan yang diberikan. Serta telah digunakannya Sistem Informasi Manajemen komputerisasi berkaitan dengan bidang administrasi.

Kata Kunci: Kualitas, program Jamkesmas, Layanan Kesehatan

ABSTRACT

One of the government main task is to provide the public service, include the health care service for the citizens. Every citizen is entitled to a good health service. The problem posed in this research is how the quality of health services for recipients Jamkesmas and the factors that affect the quality of the health care service in Jombang district general hospital

To determine the quality of health services, in this study using the dimensions of quality characteristics that are used by service users in evaluating service quality, which includes ten indicators of Tangible (physical appearance), responsiveness (responsiveness), Competence (competence), Credibility (credibility), Access (easy access), Communication (communication).

The method used in this study is a qualitative research method with a descriptive type. The data was collected by interview, observation, and documentation. Informant research technique, using a key informant who subsequently developed with a snowball technique. The process of data analysis by classifying the data obtained, and also get a series of linkage relationships between these data. While the data validity is tested through triangulation of data sources so data are presented as an authentic data.

Based on the results of this study concluded that the quality of health services in Jombang district general hospital, especially in patients receiving Jamkesmas was already good enough. But on the other hand, there must be improvements made. Many service users who complained the accuracy and speed of service, the arrival time of the doctor in the examination that less appropriate, the lack of inpatient facilities of the third class room, less of waiting room facility, also the worse service process and the very long turn can make Jamkesmas's owner fell underestimate.

Then there are several factors that affect the quality of service, organizational structure, human resources, and service system. By a factor of organizational structure, there is no overlap in the course of the task because every staff work in accordance with the treated areas, the capability of forces supported by the best training in the health sector and training related to personality and ethics, while in the service system factors supported with the existence of communication channels through the suggestion box and via the telephone are used for incoming network either complaints or suggestions for services rendered. And had used a computerized *Management Information System relating to the administration*.

Key words: Quality, Jamkesmas programs, Health Services