

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

ANALISIS KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK JAMINAN KESEHATAN DAERAH KABUPATEN BERAU

Nahwani Fadelan
STIE Muhammadiyah Tanjung Redeb

fadelan88@gmail.com

DOI : 10.35915/cj.v4i2.50

Received : September 28^h, 2020. Revised: September 30th, Accepted Oktober 2th, 2020

ABSTRACT

This study aims to determine how the performance of the regional health insurance public service units in Berau Regency in an effort to improve health services for the poor. The analytical tool used in this research activity uses the Community Satisfaction Index (IKM) based on KEPMENPAN No.25 / 2004. The IKM value is calculated using the "weighted average value" of each service element. In calculating the community satisfaction index for the 14 service elements studied, each service element has the same weight. The results showed that the IKM Conversion Value was 70.55 in the interval 62.51 - 81.25. This figure shows that the value of service quality is the same as "B", which means that the performance of the regional health insurance public service units in Berau Regency is measured based on the overall Community Satisfaction Index in the "Good" category. However, in the future the performance of the regional health insurance public service units in Berau Regency must continue to be improved.

Keywords: *Performance Analysis, Regional Health Insurance Public Service Unit, Berau Regency*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja unit pelayanan publik Jaminan Kesehatan Daerah di Kabupaten Berau dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Alat analisis yang digunakan dalam kegiatan penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan KEPMENPAN No.25/2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai Konversi IKM sebesar 70,55 berada pada interval 62,51 – 81,25. Angka ini menunjukkan bahwa nilai mutu pelayanan adalah sama dengan "B", yang artinya kinerja unit pelayanan publik jaminan kesehatan daerah di Kabupaten Berau diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan masuk dalam kategori "Baik". Namun untuk kedepannya kinerja unit pelayanan publik jaminan kesehatan daerah di Kabupaten Berau harus terus ditingkatkan.

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

Kata kunci : Analisis Kinerja, Unit Pelayanan Publik Jaminan Kesehatan Daerah, Kabupaten Berau

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal yang dilakukan melalui berbagai upaya kesehatan diantaranya penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Tujuan peningkatan upaya kesehatan adalah untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau oleh masyarakat, terutama masyarakat berpenghasilan rendah. Peningkatan upaya kesehatan ini diselenggarakan melalui pendekatan pelayanan medis di puskesmas, dan terutama di rumah sakit. Pemerintah sebagai yang bertanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam upaya meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat dan penyediaan sarana pelayanan kesehatan demi melindungi Hak Asasi Manusia.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Kesehatan yang menyebutkan bahwa kesehatan rakyat adalah salah satu modal pokok dalam rangka pertumbuhan dan kehidupan bangsa dan mempunyai peranan penting dalam penyelesaian revolusi nasional dan penyusunan masyarakat sosialis Indonesia. Sehingga

pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik-baiknya, yaitu menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum.

Namun harus diakui bahwa kualitas kesehatan masyarakat Indonesia selama ini tergolong masih rendah. Selama ini masyarakat, terutama masyarakat miskin, cenderung kurang memperhatikan kesehatan mereka. Hal ini dapat disebabkan karena rendahnya tingkat pemahaman mereka akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan, padahal kesadaran rakyat tentang pemeliharaan dan perlindungan kesehatan sangatlah penting untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Tetapi, disisi lain, rendahnya derajat kesehatan masyarakat dapat pula disebabkan oleh ketidakmampuan mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mahalnya biaya pelayanan yang harus dibayar. Tingkat kemiskinan yang tinggi menyebabkan masyarakat miskin tidak mampu memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang tergolong mahal.

Selepas tahun 2004, program jaminan kesehatan telah banyak diterapkan di berbagai daerah di Indonesia. Penyelenggaraan program jaminan kesehatan ini ditujukan untuk mengatasi ketidakmampuan masyarakat (khususnya masyarakat miskin) dalam membayar layanan kesehatan. Di

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

samping pemerintah pusat, pemerintah daerah juga ikut mengambil peran dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Berkembangnya praktik penyelenggaraan jaminan kesehatan tersebut didasari sejumlah alasan yang cukup fundamental.

Pemberlakuan Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, desentralisasi dan restrukturisasi kewenangan pusat dan daerah telah membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan program jaminan kesehatan sesuai dengan kebutuhan daerah masing-masing. Terbitnya Keputusan Mahkamah Konstitusi No. 007/PUU-III/2005 telah memberi jalan bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan program jaminan kesehatan sebagai sub-sistem jaminan sosial, yang kemudian populer disebut Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda).

Terbukanya peluang pemerintah daerah untuk mengembangkan program Jamkesda telah menegaskan bahwa sistem tersebut dirancang sebagai pelengkap program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat. Sebagai “instrumen” tambahan bagi Jamkesmas, Jamkesda ditujukan untuk memberi perlindungan yang efektif terhadap kelompok masyarakat yang tidak tercakup dalam program Jamkesmas.

Dalam rangka menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan, Pemerintah Daerah (Pemda)

Kabupaten Berau melaksanakan berbagai upaya pemeliharaan kesehatan penduduk miskin. Pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin diselenggarakan dalam mekanisme asuransi kesehatan yang dikenal dengan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda).

Jamkesda adalah program jaminan bantuan pembayaran biaya pelayanan kesehatan yang diberikan Pemerintah Daerah Kabupaten Berau kepada masyarakat yang ada di wilayah daerah Kabupaten Berau. Sasaran Program Jamkesda adalah seluruh masyarakat Kabupaten Berau yang belum memiliki jaminan kesehatan berupa Jamkesmas, Asuransi Kesehatan (Askes) lainnya. Bagi masyarakat miskin yang menjadi peserta Jamkesda, maka iuran premi dibayarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Berau.

Dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang layak dan untuk mempertegas kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin yang terdaftar sebagai peserta Jamkesda, Pemda Kabupaten Berau telah mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 12 Tahun 2012 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Daerah.

Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara sebagai bagian dari pelayanan publik adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam undang-undang. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Pusat telah

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

mengaturnya melalui Keputusan Menteri (Kepmen) Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor: 63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam keputusan menteri ini ditegaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati pemberi atau penerima pelayanan.

Lebih lanjut untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan publik, pemerintah memandang perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Pedoman umum penyusunan IKM unit pelayanan instansi pemerintah diatur dalam Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun IKM, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan. IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil

pengukuran secara statistik dan pemaparan atas pendapat masyarakat atas pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

IKM merupakan salah satu tolak ukur kinerja pegawai atau aparatur suatu badan atau instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “bagaimanakah kinerja unit pelayanan publik Jaminan Kesehatan Daerah Kabupaten Berau?”.

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah yang peneliti ajukan yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja unit pelayanan publik Jaminan Kesehatan Daerah Kabupaten Berau dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Sedangkan kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah dapat memberikan informasi dan gambaran kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Berau bagaimana kinerja unit pelayanan publik Jamkesda. Informasi tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta Jamkesda.

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Rahmayanti (2010:4) dalam bukunya “Manajemen Pelayanan Prima” mengemukakan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun dalam Kep.MENPAN No.25/2004, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan, maka dapatlah disimpulkan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan

orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997:39) adalah :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas

pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

Kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang

kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml (1990:101) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa hasil penelitian mengemukakan bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, yaitu :

- a. Apatis;
- b. Menolak berurusan;
- c. Bersikap dingin;
- d. Memandang rendah;
- e. Bekerja bagaikan robot;
- f. Terlalu ketat pada prosedur;
- g. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain

Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 dijelaskan manfaat IKM adalah sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik atau berkala.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks

kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan,

masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

IKM dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Kabupaten Berau

Kabupaten Berau terletak di 116⁰ Bujur Timur sampai dengan 119⁰ Bujur

Timur dan 1⁰ Lintang Utara sampai dengan 2⁰33' Lintang Selatan. Dan berbatasan langsung dengan kabupaten Bulungan di sebelah utara, Kabupaten Kutai Timur di sebelah selatan, Kabupaten kutai Kartanegara, Kabupaten Malinau dan Kabupaten Kutai Barat di sebelah barat dan selat makassar di sebelah Timur. Luas wilayahnya 34.127 km² yang terdiri dari daratan 21.951,71 km² dan lautan 11.962,42 km².

Secara administratif, Kabupaten Berau terdiri atas 13 Kecamatan yaitu Tanjung Redeb, Gunung Tabur, Teluk Bayur, Segah, Kelay, Sambaliung, Derawan, Maratua, Tabalar, Biatan, Talisayan, Batu putih dan Biduk-biduk. Delapan Kecamatan terakhir merupakan kecamatan yang memiliki wilayah pesisir dan laut. Khusus Kecamatan Maratua merupakan

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

kecamatan yang terletak di laut. Kecamatan Batu Putih dan Kecamatan Biatan merupakan kecamatan yang baru dibentuk pada tahun 2005.

Kabupaten Berau merupakan salah satu Kabupaten yang berada di wilayah Propinsi Kalimantan Timur yang letaknya dibagian utara. Kabupaten Berau ditetapkan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-daerah Otonom Propinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, dan Kalimantan Timur yang kemudian disempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan Timur.

Topografi wilayah daratan Kabupaten Berau lebih banyak berbentuk gugusan bukit yang sebagian besar tidak dihuni oleh penduduk. Oleh karena itu rata-rata kecamatan memiliki wilayah yang cukup luas. Dan dengan topografi seperti itu, maka Kabupaten Berau memiliki potensi sumber daya alam yang cukup kaya dalam bentuk kayu dan hasil hutan lainnya. Selain itu, Kabupaten Berau merupakan salah satu pintu gerbang pembangunan di wilayah propinsi Kalimantan Timur bagian utara yang memiliki potensi bahan sumber daya alam yang tidak terbaharui, seperti pertambangan yakni berupa batu bara.

Topografi Kabupaten Berau cukup menarik jika diperhatikan banyak sekali ditemukan gugusan perbukitan dan kawasan hutan yang relatif baik serta beberapa area pertambangan batu bara. Kabupaten Berau memiliki 31 pulau

kecil dan wilayah laut yang cukup luas dengan keanekaragaman sumber daya alamnya yang tinggi. Sehingga Kabupaten Berau memiliki potensi alam pesisir dan laut yang sangat tinggi.

Penduduk Berau terdiri dari suku Berau, Bugis, Jawa, Dayak, batak, Toraja, Madura, dan beberapa suku lainnya, dimana masing-masing memiliki komposisi jumlah yang berbeda-beda. Pertambahan jumlah penduduk tersebut disebabkan antara lain : adanya kelahiran, dan pendatang yang berasal dari Pulau Jawa, dan Pulau Sulawesi. Kabupaten Berau karena dipandang memiliki prospek ke depan yang lebih baik, disamping itu masih banyak lapangan usaha yang belum / kurang tergarap, sehingga memungkinkan pendatang untuk mendapatkan kesempatan yang lebih luas dan menghasilkan.

Distribusi penduduk di wilayah kabupaten Berau tidak merata, penduduk terbanyak tinggal di wilayah Kecamatan Tanjung Redeb yaitu. Sementara penduduk terkecil terdapat di wilayah Kecamatan Kelay. Penduduk yang terkonsentrasi di Kecamatan Tanjung Redeb karena kecamatan ini merupakan wilayah ibukota Kabupaten. Disamping itu di kecamatan Tanjung Redeb tersedia sarana dan prasarana yang lebih memadai dibandingkan dengan wilayah kecamatan lainnya.

Jumlah penduduk di seluruh kecamatan di Kabupaten Berau dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 mengalami peningkatan yang cukup

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

pesat. Peningkatan tersebut dapat dilihat dari penambahan penduduk yang sangat signifikan pada hampir semua kecamatan di Kabupaten Berau.

Maksud dan Tujuan Jamkesda

Maksud dan tujuan diselenggarakannya Sistem Jamkesda berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 12 Tahun 2012 pasal 2 dan 3 dijelaskan manfaatnya adalah upaya untuk memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan kepada masyarakat yang pengelolaannya mengintegrasikan antara pembiayaan dan pelayanan kesehatan agar diperoleh biaya yang efisien tanpa mengorbankan mutu pelayanan. Adapun tujuan diselenggarakannya Sistem Jamkesda adalah untuk menjamin agar peserta dan /atau anggota keluarganya memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan terhadap kerugian finansial akibat sakit dengan pelayanan yang berkesinambungan, merata dan bermutu dalam bentuk paket pemeliharaan kesehatan.

Menurut Perda Kabupaten Berau Nomor 12 Tahun 2012 pasal 11, manfaat Jamkesda terdiri dari:

- a. pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas;
- b. pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Puskesmas;
- c. pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit (Poli Umum dan Poli Spesialis) dengan Pelayanan Standar Kelas III;
- d. pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah sakit dengan Standar Kelas III.
- e. pelayanan Obat di Puskesmas dan di Rumah Sakit sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku;
- f. pelayanan Kesehatan bagi anak lahir cacat sampai dengan usia 2 (dua) tahun dan/atau sampai dengan masa/waktu penundaan untuk dilakukan tindakan operasi medis, dengan standar Kelas III;
- g. pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Khusus dengan batasan – batasan tertentu;
- h. pelayanan Keluarga Berencana (KB) Paripurna di Puskesmas dan Rumah Sakit Pemerintah ;
- i. pelayanan Kesehatan Sistem Rujukan secara berjenjang ke Rumah Sakit Pemerintah yang memiliki Tipe lebih tinggi berdasarkan indikasi medis yang ditentukan penyedia pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai Konversi IKM sebesar 70,55 berada pada interval 62,51 – 81,25. Angka ini menunjukkan bahwa nilai mutu pelayanan adalah sama dengan “B”, yang artinya kinerja unit pelayanan publik jaminan kesehatan daerah di Kabupaten Berau diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan masuk dalam kategori “Baik”. Namun demikian

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

masih ada sebagian masyarakat yang dijadikan sampel menyatakan prosedur pelayanan di RSUD Abdul Rivai Kabupaten Berau kurang mudah dan berbelit-belit karena harus memproses dari berbagai macam surat permohonan sebelum memenuhi persyaratan yang ada, sedangkan tidak semua orang mengetahui prosedur memperoleh perizinan. Ada beberapa masyarakat yang melakukan konsultasi dengan pegawai program Jamkesda di RSUD Abdul Rivai Kabupaten Berau sebelum memenuhi berkas yang akan diajukan.

Saran-Saran

Saran-saran yang dapat dikemukakan seiring dengan hasil penelitian, diantaranya adalah: pemerintah dalam hal ini UPTD Jamkesda di RSUD Abdul Rivai Kabupaten Berau dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Selanjutnya pemerintah juga perlu lebih meningkatkan kualitas layanan agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat selaku pengguna jasa. Pelayanan publik yang prima merupakan sesuatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Pengembangan dan pemantapan pelayanan publik menuju pelayanan prima dapat dilakukan melalui persiapan sumber daya aparatur yang sadar akan fungsinya sebagai pelayan masyarakat

agar pelayanan kedepan pada masyarakat dapat lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009, *Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah*, Edisi Terbaru, Penerbit Permata Press, Jakarta.
- _____, 2009, *Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah*, Edisi Terbaru, Penerbit Permata Press, Jakarta.
- _____, 2007, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25 Tahun 2005, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indek kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- _____, 2012, *Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 12 Tahun 2012 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Daerah*
- Arief, Prof. Dr. Mts. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan : Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Bayumedia publishing, Malang.
- Cristoper Pass dan Brayen Lowes, Leslie Davis, 1994, *Kamus Lengkap Ekonomi*, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta

<http://jurnal.stiemtanjungredeb.ac.id/index.php/camjournal>
(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

- Djojohadikusumo Sumitro, 1995, *Ekonomi Pembangunan*, PT. Gramedia Pustaka Jakarta
- Jhingan ML, 2000, *Ekonomi Pembangunan dan Perencanaan*, PT. Raja Grafindo, Jakarta
- Kirom, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Rahmawaty, Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010, *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN –JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sadeli, Lili M, Haji. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun & Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Thoha, Miftah, 2004, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Todaro P. Michael, 2003, *Pembangunan Ekonomi Dunia Ketiga*, Edisi Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Zeithaml, Valarie A., 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York