

ANALISIS KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BULO WATTANG KECAMATAN PANCA RIJANG

Dian Ikawati

diamnikawati@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang, dan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang. Populasi penelitian ini adalah sebanyak 427. Sampel yang diinginkan peneliti adalah 10% atau 81 masyarakat yang menerima kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), diambil berdasarkan teknik Random Sampling. Tipe penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik Observasi, Kuisisioner, Wawancara dan Studi kepustakaan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan tabel frekuensi dan persentase. Hasil penelitian ini untuk indikator X menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan kesehatan gratis adalah 49,15% dari yang dihasilkan dan berada pada kategori kurang puas. Sedangkan pada indikator Y menunjukkan bahwa tingkat kepuasan Masyarakat adalah 49,78% masuk dalam kategori kurang puas. Jadi hasil akumulasi akhir pada setiap indikator adalah 49% berada pada kategori kurang puas.

Kata Kunci : Kebijakan Pelayanan dan Kepuasan

Abstract

This reaserch aims to know the policy of the free health services at the of Bulu Wattang sub-district Panca Rijang and to know the level of community statisfaction of Bulu Wattang subdistrict Panca Rijang village population research. Is as much as the samples in 427, the disived sample researchersis 10% or 81 communities that receive public health security card , taken on the basis of random sampling techniques. The type of this research is descriptive quantitaf data collection techniques. Done the data is done in this research is to use techniques of observation, questionnaire and study at the library. Data collected and then analyzed by using frequency and percentage table. The result of this research to the indicator X shows that free health care policy is 49,15% of produced and bevads on the category less satisfied. While the indicator Y indicates that the level of satisfaction of society is 49,78% fall in to the category of less satisfied. So the result accumulation and on each indicator is 49% are on the category less satisfied.

Keywords: Policy Of Service And Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai salah satu bentuk kebijakan pemerintah yakni pemerintah menerapkan pelayanan kesehatan gratis bagi masyarakat khususnya untuk masyarakat miskin atau masyarakat yang kurang mampu. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Analisis kebijakan sebagai disiplin ilmu sosial terapan yang menerapkan berbagai metode penyelidikan, dalam konteks argumentasi dan debat publik, untuk menciptakan dan secara kritis menaksir dan mengkomunikasikan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan.

Kebijakan publik merupakan studi tentang apa yang dilakukan pemerintah, mengapa pemerintah mengambil tindakan tersebut, dan apa akibat dari tindakan tersebut. Dimana studi tentang keputusan dan tindakan pemerintah yang disusun untuk kepentingan publik. Jika keputusan dan tindakan pemerintah dalam kebijakannya tidak memenuhi rasa keadilan, masyarakat dapat menolaknya. Penolakan tersebut bisa dilakukan dengan berbagai macam cara, termasuk dengan penolakan terhadap metodologi atau terhadap cara pandang yang digunakan pemerintah dalam mengambil kebijakan. Dan analisis kebijakan merupakan sebuah cara penyintesisan informasi, termasuk hasil-hasil penelitian, untuk menghasilkan format keputusan kebijakan dan menentukan informasi yang relevan dengan kebijakan.

Kebijakan-kebijakan pemerintah yang dilaksanakan harus sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan, Salah satu indikator kebijakan sekaligus faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu komunikasi karena komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang suatu kegiatan baik formal maupun informal, contohnya dalam hal pelayanan kesehatan.

Upaya yang dilakukan Pemerintah untuk mengatasi persoalan pelayanan kesehatan diantaranya adalah dengan membuat regulasi yang salah satunya Undang-Undang Nomor

36 Tahun 2009 tentang pelayanan kesehatan. Selain itu dalam rangka pemerataan pelayanan kesehatan, Pemerintah mulai menggalakkan program-program mulai dari pengadaan kartu Askes, Jamkesmas sampai kartu BPJS yang diarahkan kepada masyarakat khususnya untuk masyarakat yang kurang mampu atau masyarakat yang tingkat perekonomiannya rendah sehingga semua masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara adil dan merata.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Dimana salah satu program pelayanan kesehatan yang dapat dinikmati oleh masyarakat miskin yaitu Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Jamkesmas adalah sebuah program asuransi kesehatan untuk warga Indonesia, program ini dijalankan oleh Departemen Kesehatan sejak tahun 2004. Pelaksanaan kebijakan pelayanan Jamkesmas merupakan tanggung jawab Pemerintah dalam merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau untuk masyarakat khususnya masyarakat miskin.

Agar upaya penyelenggaraan kesehatan dapat berjalan dan terlaksana dengan baik, perlu kiranya didukung oleh sarana dan prasarana yang berupa sumberdaya kesehatan, sumberdaya kesehatan sebagai pendukung upaya kesehatan yang tetap melaksanakan fungsi dan wewenang tanggung jawab sosial dengan pengertian bahwa sarana pelayanan kesehatan harus memperhatikan semua golongan masyarakat terutama yang berpenghasilan rendah yang terkadang tidak tersentuh pelayanan kesehatan yang disebabkan karena kurang atau tidak adanya biaya untuk berobat dan sebagainya, dengan kata lain bahwa pelayanan kesehatan dan sarana pelayanan harus tersedia sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Pemerintah bertanggungjawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui sistem Jaminan sosial Nasional bagi upaya kesehatan perseorangan.

Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang tercatat 427 jiwa masyarakat miskin pengguna layanan kesehatan Jaminan Kesehatan Masyarakat dari 870 jiwa jumlah keseluruhan masyarakat miskin di desa tersebut. Jaminan kesehatan ini hanya

menanggung pelayanan dasar dan obat generik, selebihnya masyarakat harus membayar biaya lain yang tidak ditanggung oleh jaminan kesehatan bersubsidi ini sehingga membuat masyarakat utamanya masyarakat miskin yang kurang mampu sulit untuk membiayai berobat baik untuk berobat di puskesmas desa apalagi untuk rujukan ke rumah sakit.

Permasalahan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat terhadap pelayanan kesehatan serta ketimpangan yang terjadi antara Kebijakan pelayanan kesehatan gratis dengan pelaksanaannya. Peneliti menganggap perlu untuk mengkaji mengenai pelaksanaan kebijakan kesehatan gratis tersebut serta penerapannya ditengah-tengah Masyarakat. Berdasarkan atas pemikiran-pemikiran diatas maka penulis mengajukan penelitian dengan judul "Analisis Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang".

Analisis kebijakan adalah aktivitas intelektual dan praktis yang ditujukan untuk menciptakan, secara kritis menilai, dan mengkomunikasikan pengetahuan tentang dan dalam proses kebijakan. William N. Dunn, 1999. Sedangkan, menurut Walter William Analisis Kebijakan adalah sebuah cara penyintesisan informasi, termasuk hasil-hasil penelitian, untuk menghasilkan format keputusan kebijakan dan menentukan informasi yang relevan dengan kebijakan. Suatu deskripsi mengenai analisis kebijakan juga disajikan oleh E.S.Quade (Alm.), yakni analisis kebijakan adalah suatu bentuk analisis yang menghasilkan dan menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga dapat memberi landasan dari para pembuat kebijakan dalam membuat keputusan. Dalam analisis kebijakan, kata analisis digunakan dalam pengertian yang paling umum, termasuk penggunaan intuisi dan pengungkapan pendapat dan mencakup tidak hanya pengujian kebijakan dengan memilah-milahkannya ke dalam sejumlah komponen-komponen tetapi juga perancangan dan sintesis alternatif-alternatif baru.

Hubungan antara komponen-komponen informasi-kebijakan dan metode analisis kebijakan memberi landasan untuk membedakan tiga bentuk utama analisis kebijakan yakni:

1. Analisis Kebijakan Prospektif (produksi dan transformasi informasi sebelum aksi kebijakan dilakukan).
2. Analisis Kebijakan Retrospektif (penciptaan dan transformasi informasi sesudah aksi kebijakan dilakukan).
3. Analisis Kebijakan Yang Terintegrasi (produksi dan transformasi informasi baik sebelum maupun sesudah aksi kebijakan diambil).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diupayakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat. (Levey dan Loomba, 1973). Pelaksanaan pelayanan kesehatan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibandingkan kepentingan lainnya (Undang-undang kesehatan RI No. 36 th 2009:23).

Istilah kesehatan dalam kehidupan sehari-hari sering dipakai untuk menyatakan bahwa sesuatu dapat bekerja secara normal. Menurut Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009, menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Depkes RI 2009). Kesehatan gratis adalah salah satu program yang dicanangkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten guna membebaskan atau meringankan biaya kesehatan bagi penderita penyakit. (Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Kesehatan Gratis).

Kepuasan menurut kamus bahasa indonesia adalah puas, merasa puas, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu program atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Parasuraman (1985) kepuasan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi tangibles, dimensi realiability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dan dimensi empathy. Faktor Kepuasan Pengguna Pelayanan Kesehatan Faktor ini meliputi:

1. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah high perdonnel contact.
2. Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).
3. Biaya (*cost*). Sistem asuransi kesehatan akan dapat mengatasi masalah biaya kesehatan.
4. Penampilan fisik kerapian petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*).
5. Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.
6. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*) (Munjaya, 2004).

Kualitas jasa merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas. Pengemasan kualitas jasa yang akan diproduksi harus menjadi salah satu strategi pemasaran rumah sakit atau puskesmas yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasanya (pasien dan keluarganya). Pihak manajemen rumah sakit Puskesmas harus selalu berusaha agar produk jasa yang ditawarkan tetap dapat bertahan atau berkesinambungan sehingga dapat tetap merebut segmen pasar yang baru karena cerita dari mulut ke mulut oleh pelanggan yang puas. Keunggulan suatu produk jasa kesehatan akan sangat tergantung dari keunikan kualitas jasa yang diperlihatkan. Dimensi ini meliputi : Kompetensi teknis, Akses atau ketergantungan, Efektivitas, Efisiensi, Kesinambungan, Keamanan, Kenyamanan, Informasi, Ketepatan waktu, dan Hubungan antar manusia.

B. METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif, yakni suatu tipe penelitian yang memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian menggunakan metode survey.

Tehnik yang digunakan dalam mencari data dalam penelitian ini adalah Observasi,

Kuesioner. Menurut Nasir (2005), mengemukakan bahwa analisis data adalah bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena melalui analisis data tersebut diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Statistik deskriptif merupakan statistik yang menggambarkan fenomena atau karakteristik data. Langkah terakhir adalah mendeskripsikan hasil analisis data sehingga pada akhirnya dapat ditarik sebuah hasil kesimpulan. Data yang diperoleh melalui kusioner dianalisis dengan menggunakan skala likert.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data quisioner komunikasi petugas poskesdes bulo wattang kecamatan panca rijang dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Menunjukkan bahwa dari keseluruhan responden yang berjumlah 81 ada 12 orang atau 15% responden menjawab puas, 33 orang atau 41% menjawab kurang puas, dan 36 orang atau 44% menjawab kurang puas. dengan melihat rata-rata persentase 57% masuk dalam kategori kurang puas. Hasil pengolahan data quisioner kualitas sumber daya yang ada di Poskesdes Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang masuk dalam kategori kurang puas dengan persentase 51,3%. Hasil pengolahan data quisioner sikap petugas yang ada di Poskesdes Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang masuk dalam kategori kurang puas dengan persentase 42%.

Pengolahan data quisioner kesesuaian tugas dan fungsi pelayanan yang diberikan petugas Poskesdes Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang kepada masyarakat masuk dalam kategori kurang puas dengan persentase 46,3%. Dengan mengakumulasi hasil rata-rata persentase dari 4 item pertanyaan pada indikator kebijakan pelayanan kesehatan diatas, maka didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 49,15% atau masuk dalam kategori kurang memuaskan.

Hasil pengolahan data quisioner petugas poskesdes dalam memberikan informasi tentang pemahaman pengguna jasa dan jenis pelayanan kesehatan yang diterima masuk dalam kategori kurang puas dengan persentase 55,7%. Hasil pengolahan data quisioner sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan di Poskesdes Bulu

Wattang Kecamatan Panca Rijang masuk dalam kategori kurang puas dengan persentase 43%.

Pengolahan data quisioner biaya yang harus dibayar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Poskesdes Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang masuk dalam kategori kurang puas dengan persentase 52,7%. Hasil pengolahan data quisioner kondisi kebersihan dan kenyamanan yang ada di ruangan Poskesdes Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang masuk dalam kategori kurang puas dengan persentase 54,7%. Hasil pengolahan data quisioner keterampilan bidan/petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan masuk dalam kategori kurang puas dengan persentase 49,3%. Hasil pengolahan data quisioner kecepatan petugas /bidan dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien/masyarakat masuk dalam kategori kurang puas dengan persentase 43,3%. Dengan mengakumulasi hasil rata-rata persentase dari 6 item pertanyaan pada tingkat kepuasan masyarakat diatas, maka didapatkan hasil rata-rata persentase, yaitu 49,78%, Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori kurang memuaskan.

Nilai dari analisis kebijakan pemerintah terhadap pelayanan kesehatan gratis dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat di Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang, sebesar 49% dari 100% hasil yang diharapkan, dimana ini tergolong dalam kategori kurang memuaskan..

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab diatas, maka dapat disimpulkan bahwa;

1. Kebijakan pelayanan kesehatan di Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang adalah kurang puas dilihat dari hasil olah angket dari setiap indikator pertanyaan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah Komunikasi yang baik, Sikap Peduli, Biaya, Penampilan & kebersihan, Keterampilan dalam pelayanan dan Pemberian tanggapan pada keluhan. Berdasarkan hasil akumulasi olah data kuisisioner, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang masuk dalam kategori kurang puas

dilihat dari hasil olah angket dari setiap indikator pertanyaan.

E. REFERENSI

- Agustino, L. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad, J. (2011). *Perilaku Birokrasi Dan Pengambilan Keputusan*. . Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Dunn, W. N. (1999). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* . Jakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parsons, W. (2006). *Public Policy: Pengantar Teori Dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana.
- Sahar. (2016). *Peranan Pemerintah Desa Terhadap Pengembangan Generasi Muda Desa Tonronge Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang*. Sidenreng Rappang : STISIP Muhammadiyah Rappang.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. P. (2006). *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.