



INTISARI

Kesehatan adalah salah satu faktor yang sangat penting bagi kehidupan setiap manusia. Sebagai jawaban atas permasalahan kesehatan masyarakat maka pemerintah melalui Departemen Kesehatan mengeluarkan kebijakan tentang pelayanan kesehatan dengan nama Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Kinerja rumah sakit dalam mengimplementasikan Jamkesmas dapat diukur dengan menggunakan ukuran eksternal yang lebih difokuskan pada persepsi dan kepuasan konsumen dari pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sebagai instrumen penyelenggara teknis Jamkesmas dimana kepuasan dari masyarakat pengguna Jamkesmas saat ini merupakan salah satu kunci sukses keberhasilan suatu produk kebijakan Kesehatan di masa yang akan datang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan data yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, observasi lapangan dan penyebaran kuisioner. Selanjutnya pengolahan data dilakukan melalui tahapan identifikasi, klasifikasi data, sistematisasi data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian dianalisis berdasarkan data-data yang telah diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai mean dari harapan adalah sebesar 4,52 artinya responden Jamkesmas menaruh harapan yang besar terhadap pelayanan dari UPPJ RSCM dengan rata-rata standar deviasi sebesar 0,499. Nilai mean dari kenyataan adalah sebesar 3,57 yang artinya responden jamkesmas menganggap bahwa kenyataan yang mereka inginkan ternyata tidak sesuai yang diharapkan, dengan rata-rata standar deviasi sebesar 1,1399 artinya simpangan baku untuk perhitungan tersebut cukup baik, karena berada di bawah nilai mean. Nilai Kualitas atas total 100 responden adalah sebesar 79,1%, artinya kualitas dari pelayanan Jamkesmas di UPPJ RSCM adalah tergolong baik, karena berada pada kisaran > 60% sampai dengan 80%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan. Evaluasi Kebijakan Publik. Jamkesmas. Pelayanan Kesehatan, RSCM.



ABSTRACT

To be Healthy is one of the most important factors for every human being. In response to public health problems, the Government through the Ministry of Health issued a policy on health services with the name of Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Hospital performance in Jamkesmas implementation can be measured by using external measures focused more on consumers' perceptions and satisfaction of services provided by the hospitals, where the satisfaction of the user of Jamkesmas is the key success factor of a health public policy in the future.

This study uses both qualitative and quantitative research methods with data derived from primary data and secondary data. Data collection is carried out through literature study, field observation and questionnaire. Further data processing is carried out through stages of identifying, classifying data, systematization of data, and drawing conclusions. Then analyzed based on data that have been obtained.

The results showed that the mean value of 4.52 for hope means Jamkesmas respondents placed great expectations on the service from RSCM UPPJ with an average standard deviation of 0.499. The value is the mean of the reality of 3.57 Jamkesmas means respondents consider was not as expected, with an average standard deviation of 1.1399 means for calculating the standard deviation is quite favorable, because it is under the mean value. Quality value of the total of 100 respondents was 79.1%, meaning that the quality of service in UPPJ RSCM is relatively good, because it is in the range of > 60% to 80%.

Keywords: Service Quality, Perceived Quality, Public Policy Evaluation, Jamkesmas, Health Services, RSCM.