

Efektivitas Program Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) Di Rumah Sakit Umum Kota Bitung.

Felix y. Pipa

Florence Lengkong

Arie Rorong

ABSTRACT : *Hospital is a health care institution that organizes personal health services in plenary that provides inpatient, outpatient, and emergency department. In connection with the Hospital opened health services through programs that one Regional Health Insurance program (JAMKESDA) which is a program for the poor that health care costs are guaranteed by the Government.*

This study is intended to answer the "Is service health insurance program area (JAMKESDA) in the city of Bitung is already effective. This study uses a qualitative method. Data source / informant study is the head of the general hospital one person, public hospital employees 10 people, and participants Jamkesda 20 people, so the total number of informants there were 31 people. Primary data collection using the questionnaire technique and help with the interview.

Results of the data analysis showed that the implementation of the regional health insurance services program (JAMKESDA) in the city of Bitung is already operating effectively, although not optimal. Based on the results of these studies conclude that it is not optimal effectiveness of the implementation of the Regional Health Insurance services program (JAMKESDA) related to the implementation of satisfaction indicators and indicators of adaptation that has not been effective, both the level of satisfaction of employees / employee hospitals and patients and families of patients who have not been satisfied on the service they received.

Referring to some of the findings in this study, then to optimize the achievement of effective implementation of the Regional Health Insurance program (JAMKESDA) in city Bitung forward, needs to be optimized implementation of satisfaction indicators and indicators of adaptation, through increasing its capacity to adjust to the dynamics and demands of internal environment and externally.

Key words: : *Effectiveness of Care Regional Health Insurance Program (JAMKESDA).*

PENDAHULUAN

Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. 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. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup

orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan Pasal 34 ayat

(3)“Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah rumah sakit.

Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pasal 1:1). Pembangunan kesehatan suatu negara tidak dapat terlepas dari suatu system yang disebut dengan Sistem Kesehatan. Pada intinya system kesehatan merupakan seluruh aktifitas yang mempunyai tujuan utama untuk mempromosikan, mengembalikan dan memelihara kesehatan. Sehingga perlu dilakukan perbaikan pembiayaan kesehatan sehingga system pembiayaan akan menjadi jelas, sarana dan prasarana kesehatan dan kualitas sumberdaya serta peningkatan mutu pelayanan juga perlu mendapat perhatian. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak di butuhkan oleh masyarakat. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu di benahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang di maksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah Negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan

baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani.

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Sebagaimana amanat UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan, maka pada tahun 2009 pemerintah Sulawesi Utara dalam Peraturan Gubernur (Pergub) No 26 tahun 2009 menyelenggarakan program pembiayaan dan jaminan kesehatan dengan system jaminan kesehatan daerah (JAMKESDA). Program ini diselenggarakan oleh Departemen Kesehatan melalui penugasan kepada PT Askes (Persero) cabang Manado yang mempunyai perjanjian kerja sama dengan Pemerintah Kota (PEMKOT) Bitung, khususnya di Rumah Sakit Umum Kota Bitung.

Program JAMKESDA adalah program untuk masyarakat miskin diluar kuota Jamkesmas yang biaya pelayanan kesehatannya dijamin oleh Pemda. Saat ini RS sudah bekerja sama dengan beberapa Pemda, untuk melayani masyarakatnya dalam pelayanan kesehatan. Pada hakekatnya pelayanan kesehatan terhadap

masyarakat miskin menjadi tanggung jawab bersama antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Tujuan dari program tersebut diatas adalah untuk meningkatnya akses dan mutu pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien.

Berdasarkan data dari Rumah Sakit Umum Kota Bitung, pada Tahun 2012 terdapat sebanyak 1.159 peserta Jamkesda. Walaupun berbagai upaya perbaikan telah dilakukan oleh pemerintah Kota Bitung untuk meningkatkan pelayanan Jamkesda, namun masih dapat ditemukan fakta yang menunjukkan implementasi program ini di lapangan atau pada tingkat operasional belum efektif, karena masih terdapat kelemahan dan penyimpangan dari ketentuan pelaksanaan program yang sudah ditetapkan. Hal ini antara lain dapat dilihat dari masih adanya keluhan masyarakat peserta Jamkesda tentang pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kota Bitung. Pasien pemegang kartu peserta Jamkesda masih sering dipersulit dalam memperoleh pelayanan atau sering mendapatkan pelayanan yang tidak maksimal, seperti ditolak untuk pengobatan rawat inap dengan alasan tidak ada tempat, masih dibebankan biaya-biaya tertentu yang tidak jelas, membayar obat-obatan. Prosedur pelayanan juga dirasakan masih rumit dan berbelit-belit, dan persyaratan teknis administratif yang

masih memberatkan masyarakat. Petugas Rumah Sakit juga seringkali bersikap kurang baik dalam memberikan pelayanan seperti seolah-olah tidak tahu atau berpura-pura tidak tahu tentang program Jamkesda ini, sehingga pelayanan terhadap peserta/pengguna Jamskesda diperlakukan sebagaimana pasien lainnya yang bukan masyarakat miskin.

Menurut Batinggi (1998:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara.

Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2007:135) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

A. Metode Yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) Di Rumah Sakit Umum Kota Bitung ”.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang

alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Disebut sebagai metode kualitatif karena hanya ada satu variabel dan data yang terkumpul analisisnya lebih bersifat kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, data dituangkan secara deskriptif dalam bentuk laporan dan uraian (Nasution, 2001).

C. Sumber Data

Salah satu sifat penelitian kualitatif adalah tidak terlalu mementingkan jumlah sumber data atau informan, tetapi lebih mementingkan isi (content), relevansi, sumber/informan yang benar-benar dapat memberikan informasi baik mengenai orang, peristiwa atau hal.

D. Informan

Oleh karena itu teknik yang tepat untuk menentukan sumber data/informan adalah "*purposive sampling*" yaitu penentuan sumber data berdasarkan tujuan tertentu atau dengan sengaja (Sugiyono, 2009). Yang menjadi informan maupun sumber data dalam penelitian ini adalah ;

1. Kepala rumah sakit umum (RSU) Kota bitung (1 orang).
2. Pegawai Rumah Sakit Umum Kota Bitung (10 orang)
3. Peserta Jamkeda (20 orang).

4. Unsur pejabat/petugas PT. Askes Cabang manado di RSUD (3 orang)

E. Instrumen Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen utama. Atas pertimbangan inilah maka dalam pengumpulan data pada penelitian ini digunakan teknik sebagai berikut :

1. Wawancara (interview). Wawancara dilakukan pada informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang berbagai hal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam wawancara ini digunakan pedoman wawancara sebagai panduan wawancara agar dapat lebih terfokus dan konsistensi hasil pendataan.
2. Studi dokumentasi. Studi dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder pendukung data primer hasil wawancara. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen-dokumen yang telah tersedia di rumah sakit umum kota bitung..

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2006), bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan

dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mensistesisikan data, mencari dan menemukan pola-pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Sedangkan menurut Seidel (dalam Moleong, 2006), analisis data kualitatif prosesnya terdiri dari : mencatat yang menghasilkan catatan lapangan; mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesisikan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksinya; berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan temuan umum.

PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dideskripsikan hasil-hasil wawancara, kemudian dibahas secara bersamaan dengan deskripsi data tersebut. Untuk maksud tersebut, penulis mendeskripsikan secara berturut-turut sebagai berikut :

Untuk mengukur efektivitas program pelayanan kesehatan melalui JAMKESDA, penulis menggunakan kriteria efektivitas jangka pendek (produksi, efisiensi, kepuasan) dan kriteria efektivitas jangka panjang (kelangsungan hidup) yang dikemukakan oleh Gibson (1998).

Adapun deskripsi efektivitas implementasi program pelayanan kesehatan melalui Jamkesda di RSUD Bitung, meliputi 5 (lima indikator, yaitu :

1. Indikator Produksi

Produksi atau produktivitas merupakan salah satu kriteria keefektifan, didefinisikan sebagai keluaran yang dihasilkan oleh RSUD Kota Bitung dalam bentuk layanan kesehatan terhadap pasien. Artinya bahwa produksi atau produktivitas menggambarkan kemampuan organisasi (RSUD Bitung) untuk memproduksi jumlah dan mutu hasil yang sesuai dengan permintaan lingkungan. Kemampuan untuk memproduksi jumlah dan mutu adalah kemampuan untuk memberikan bantuan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai tuntutan masyarakat terutama pasien dan keluarganya dalam proses pengobatan dan penyembuhan penyakit yang diderita pasien yang menggunakan fasilitas JAMKESDA.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, hasil wawancara dengan Direktur RSUD Bitung mengatakan bahwa “Kami selalu berupaya untuk memberikan bantuan pelayanan kesehatan yang berkualitas/bermutu kepada pasien sebagai peserta JAMKESDA. Hal ini dimungkin atas kerjasama antara pemerintah Kota Bitung, khususnya RSUD Bitung dengan pihak pengelola JAMKESDA, yaitu PT Askes (Persero) cabang Manado yang mempunyai perjanjian kerja sama dengan Pemerintah Kota

(PEMKOT) Bitung, khususnya di Rumah Sakit Umum Kota Bitung”.

Hal senada dikemukakan oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Rekam Medik Litbang dan Diklat RSUD Bitung menekankan bahwa RSUD Bitung memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada pasien sebagai peserta JAMKESDA. Prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan selalu dipermudah sehingga peserta JAMKESDA secara cepat dan lancar dapat mengakses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Bitung”.

Hasil wawancara di atas sejalan dengan tujuan dari program JAMKESDA adalah untuk meningkatnya akses dan mutu pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien.

2. Indikator Efisiensi

Efisiensi sebagai salah satu kriteria keefektifan, yang menggambarkan angka perbandingan antara keluaran dan masukan (output-input). Efisiensi berarti upaya organisasi (RSUD) melalui perilaku anggotanya dalam menyikapi pemanfaatan sumberdaya organisasi secara proporsional dan hemat.

Sehubungan dengan pelaksanaan indikator efisiensi, Kepala Sub Bagian Umum dan Perlengkapan RSUD Bitung,

menegaskan bahwa penghematan dalam penggunaan sumber daya organisasi, baik sumberdaya manusia (waktu), sumberdaya financial, sumberdaya peralatan maupun sumberdaya fasilitas penunjang lainnya merupakan prinsip yang harus dipegang teguh oleh setiap pegawai yang ada di RSUD Bitung”.

Hal senada ditekankan oleh Kepala Sub Bagian Keuangan dan Akuntansi, bahwa “penggunaan sumberdaya, terutama keuangan selalu mempertimbangkan prinsip efisiensi, mengingat adanya keterbatasan dana atau pembiayaan yang dimiliki organisasi”.

Beranjak dari pendapat kedua pejabat RSUD sebagai informan sebagaimana dikemukakan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sementara tentang pelaksanaan indikator efisiensi sebagai salah satu kriteria efektivitas, bahwa efektivitas pelaksanaan kebijakan pelayanan JAMKESDA yang berkaitan dengan kriteria efisiensi telah mencapai hasil efektif, khususnya di RSUD Kota Bitung.

3. Indikator Kepuasan

Kepuasan sebagai salah satu kriteria keefektifan, yang menggambarkan kemampuan organisasi memenuhi kebutuhan para anggotanya. Dalam konteks pelayanan kesehatan dengan menggunakan fasilitas JAMKESDA oleh RSUD Bitung, maka pihak RSUD Bitung sebagai organisasi pelaksana program

JAMKESDA dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pengguna layanan (pasien), maka dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, baik terhadap karyawan Rumah Sakit (Dokter, paramedis dll), maupun terhadap pasien dan keluarganya.

Kaitannya dengan tingkat kepuasan anggota organisasi/karyawan RSUD Kota Bitung, hasil wawancara dengan salah seorang dokter pada Rumah Sakit tersebut, menjelaskan bahwa “Kami sebagai petugas kesehatan, khususnya para dokter dan paramedis lainnya hanya menerima kompensasi dalam bentuk gaji, sedangkan jasa-jasa lainnya belum dapat dipenuhi oleh RSUD Bitung. Artinya bahwa kesejahteraan pegawai RSUD dapat dikatakan masih relatif rendah. Hal ini diindikasikan dengan belum adanya pemberian jasa medik untuk insentif jaga malam, insentif tindakan cito tengah malam atau diluar jam jaga/hari kerja serta jasa pelayanan lainnya”.

Hal senada diungkapkan oleh Kepala Bagian Keuangan dan Akuntansi RSUD Bitung, bahwa “mengingat keterbatasan anggaran/dana yang dimiliki organisasi, sehingga kebutuhan pegawai masih diberikan secara standard sesuai kemampuan keuangan RSUD Bitung, sementara tunjangan-tunjangan atau insentif-insentif jasa tindakan medik dan jaga malam belum dapat dipenuhi. Hal ini tentunya perlu dipikirkan oleh

manajemen Rumah Sakit agar tingkat kepuasan pegawai dapat ditingkatkan yang pada gilirannya akan mendorong semangat dan kegairahan kerja sehingga efektivitas pelayanan kesehatan dapat dicapai secara optimal”.

Hubungannya dengan kepuasan pasien dan keluarga pasien, hasil wawancara dengan salah seorang informan dari keluarga pasien yang berinisial AW, menyatakan bahwa “Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak petugas rumah sakit kepada pasien peserta JAMKESDA seperti kami, ternyata kurang memuaskan. Hal ini dapat kami rasakan pada saat mengajukan permohonan rawat inap, di mana prosedurnya cukup berbelit-belit, fasilitas rawat inap masih sangat standar, ruangan sempit dan pengap terutama untuk kelas ekonomi. Pemeriksaan dokter hanya dilakukan satu kali dalam sehari”.

Hampir sama dengan pendapat diatas, hasil wawancara dengan imforman ST (keluarga pasien) peserta JAMKESDA menegaskan bahwa “pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit belum maksimal, baik perawatan medis, penyediaan fasilitas, maupun tindakan medis lainnya, sehingga ada kesan kuat bahwa pasien dan keluarga pasien, khususnya peserta JAMKESDA belum/kurang puas atas pelayanan kesehatan yang diterima”.

Pada bagian lain, Kepala Sub-Bidang Pelayanan Keperawatan menegaskan bahwa “pihak rumah sakit telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pasien dan keluarga pasien, baik pasien rawat inam maupun rawat jalan, terutama bagi peserta JAMKESDA, namun tidak dapat disangkal bahwa masih ada kekurangan disana-sini, terutama penyediaan fasilitas yang terbatas sehingga mungkin ada pasien atau keluarga pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang kami berikan. Hal ini tentunya berpulang pada persepsi masing-masing pasien dan keluarga pasien yang menjalani perawatan/pengobatan di rumah sakit ini”.

Beranjak dari hasil wawancara di atas, dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa persepsi masyarakat, khususnya pasien dan keluarga pasien tidak jauh berbeda dengan persepsi petugas pelayan rumah sakit, baik dokter maupun pejabat struktural tentang tingkat kepuasan pasien atas pemberian pelayanan kesehatan oleh pihak rumah sakit, dimana kedua pihak memberikan gambaran penilaian yang hampir sama, bahwa pasien dan keluarga pasien belum/kurang puas atas pelayanan yang mereka terima.

Dengan demikian, pelaksanaan indikator kepuasan sebagai salah satu kriteria efektivitas program pelayanan Jaminan

Kesehatan Daerah (JAMKESDA) Di Rumah Sakit Umum Kota Bitung belum dicapai secara optimal.

4. Indikator Keadaptasian

Adaptasi sebagai bagian dari kriteria efektivitas, yang menggambarkan kemampuan organisasi menanggapi perubahan intern dan ekstern, bermakna bahwa RSUD Bitung sebagai lembaga atau organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat berada dalam lingkungan yang dinamis sehingga menjadikan organisasi RSUD Bitung harus mampu menyesuaikan dirinya dengan dinamika dan tuntutan lingkungan internal dan eksternal.

Kaitannya dengan dinamika dan tuntutan lingkungan internal, hasil wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha RSUD Bitung, menyatakan bahwa “manajemen rumah sakit selalu siap menghadapi dinamika dan tuntutan lingkungan internal, yang diselaraskan dengan SOP sehingga mencegah munculnya konflik kepentingan, baik antar pimpinan, antara pimpinan dengan bawahan maupun antar bawahan”.

Hal ini dibenarkan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan perlengkapan, bahwa “Sebagai salah satu organisasi pelayanan publik, khususnya pelayanan sektor kesehatan, maka tentunya, dinamika dan tuntutan internal selalu bergerak/dinamis sehingga dibutuhkan kemampuan

organisasi (RSUD) untuk mengakomodasi semua kepentingan dan kebutuhan internal tersebut. Dengan demikian diharapkan kemampuan organisasi untuk mengadaptasi diri dengan tuntutan dan dinamika tersebut”. Sehubungan dengan dinamika dan tuntutan eksternal, terutama pasien dan keluarga pasien, maka hasil wawancara dengan salah seorang informan dari keluarga pasien yang berinisial RG, yang menyatakan bahwa “pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah cukup baik walaupun sarana dan fasilitas penunjang ada yang masih belum memadai”.

Beranjak dari hasil-hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa pihak RSUD Bitung sebagai organisasi pelayanan publik dibidang kesehatan, tampaknya telah cukup mampu mengadaptasi diri dengan tuntutan dan dinamika lingkungan internalnya, namun belum optimal mengadaptasi diri dengan dinamika dan tuntutan lingkungan eksternal, terutama tuntutan kebutuhan pasien dan keluarga pasien.

5. Indikator Perkembangan

Perkembangan merupakan salah satu kriteria efektivitas pelaksanaan program pelayanan JAMKESDA di RSUD Bitung, yang menggambarkan kemampuan organisasi (RSUD) untuk

meningkatkan kapasitasnya menghadapi tuntutan lingkungan.

Bagi Rumah Sakit sebagai organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan, tentunya harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan kapasitasnya, terutama kualitas sumber daya manusia tenaga medis dan sarana prasarana serta fasilitas dan peralatan penunjang pelayanan kesehatan guna memberikan pelayanan kesehatan secara prima kepada masyarakat pengguna layanan, terutama masyarakat pemegang kartu JAMKESDA.

Dalam hubungan ini, hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Hukum dan Humas RSUD Bitung, menyatakan bahwa “untuk meningkatkan kapasitas organisasi dari sisi kualitas SDM pegawai dan tenaga medis, maka kami telah mengikut sertakan pegawai yang memegang jabatan struktural dalam program pendidikan dan latihan kedinasan, serta bagi tenaga medis, khususnya dokter umum didorong untuk meningkatkan kualitas mereka melalui studi lanjut pasca sarjana atau pendidikan spesialis”.

Hal senada diungkapkan oleh Kepala Sub Bidang Pelayanan Medik, Rekam Medik, Penelitian Dan Pengembangan, Pendidikan Dan Pelatihan, bahwa “Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan medik kepada pasien, maka kami berupaya untuk meningkatkan

kapasitas/kemampuan tenaga ahli dibidangnya masing-masing melalui pendidikan dan latihan fungsional atas anggaran yang disiapkan oleh pihak pemerintah daerah”.

Dengan demikian, indikator pengembangan organisasi, khususnya peningkatan kapasitas sumber daya (resorsis), baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya senantiasa mendapat perhatian yang serius dari pemerintah daerah Kota Bitung.

Gibson dkk (1998:32) mencoba mengungkapkan kriteria pengukuran efektivitas, meliputi : kriteria efektivitas jangka pendek (produksi, efisiensi, kepuasan) dan kriteria efektivitas jangka panjang (kelangsungan hidup). Dengan mempertimbangan dimensi waktunya, organisasi dapat dikatakan efektif dari segi kriteria produktivitas, kepuasan, adaptasi dan pengembangan.

Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handyaningrat (1994), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil wawancara sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program pelayanan jaminan kesehatan daerah (JAMKESDA) di kota Bitung sudah berjalan secara efektif, walaupun belum optimal.
2. Belum optimalnya efektivitas pelaksanaan program pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) ada kaitannya dengan implementasi dari indikator kepuasan dan keadaptasian yang belum efektif, baik tingkat kepuasan anggota organisasi (pegawai/karyawan RSUD) maupun pasien dan keluarga pasien belum merasa puas atas pelayanan yang mereka terima.

B. Saran

Mengacu pada beberapa temuan dalam penelitian ini, maka dipandang perlu untuk memberikan saran sebagai solusi pemecahan masalah, sebagai berikut :

1. Untuk mengoptimalkan pencapaian efektivitas pelaksanaan program pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) di RSUD Kota Bitung ke depan, maka perlu mengoptimalkan pelaksanaan indikator kepuasan. Hal ini dapat dilakukan melalui upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan JAMKESDA dan
2. Untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA), maka manajemen Rumah Sakit perlu

mengoptimalkan pelaksanaan indikator keadaptasian, melalui peningkatan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan dinamika dan tuntutan lingkungan internal maupun eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

Gibson, L, J, Ivancevich, J, dan Donelly Jr, 1998, *Organisasi*, Terjemahan Erlangga, Jakarta.

Handayaniingrat, 1994, *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Gunung Agung, Jakarta.

Batinggi, Ahmad. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bahan Kuliah STIA LAN

Harbani Pasolong, 2007, *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.

Moleong, L, J., 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.