

## **PENGARUH PROSEDUR DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PESERTA PROGRAM JAMKESMAS DI PUSKESMAS I CILONGOK**

Mukhadiono<sup>1</sup>, Widy Subagyo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Keperawatan Purwokerto, Poltekkes Semarang

### **ABSTRACT**

Problems that are often found in public services, including health care, is the quality of service that is not fully satisfactory. This study aims to examine the influence of service procedures and facilities to service quality of public health. This research used survey method with explanatory type. The target of this research is participant of Jamkesmas Program. Sampling technique used accidental sampling. Research instrument used questionnaire. Analyse done quantitatively with product moment correlation and multiple regression. Result of research showed that service procedure and service facility, both of partially and simultantly, has significant influence toward service quality at participant of Jamkesmas Program. It was showed that service procedure and service facility have important role to support service quality. Based from the result, all of hypothesis proposed was accepted.

---

Keywords : Service Quality, Procedure, Facility, Jamkesmas Program.

### **PENDAHULUAN**

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Pemerintah telah mengeluarkan berbagai macam program pembangunan kesehatan, salah satunya adalah Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin (JPKMM) dan lebih dikenal dengan nama JAMKESMAS (Jaminan Kesehatan Masyarakat). Program ini yang dimulai dilaksanakan secara nasional pada tanggal 1 Maret 2008 dan diarahkan untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat miskin dan masyarakat tidak mampu yang membutuhkan pelayanan kesehatan di Puskesmas maupun rumah sakit pemerintah secara gratis.

Menurut penelitian yang dilakukan Tim Smeru Jakarta diperoleh kesimpulan bahwa masyarakat pengguna kartu Jamkesmas kurang optimal menggunakan pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan yang tersedia di institusi kesehatan pemerintah. Mereka juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan

kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas dengan menggunakan kartu Jamkesmas masih rendah bila dibandingkan dengan penyediaan pelayanan kesehatan swasta.

Untuk melaksanakan pelayanan kesehatan yang nyaman dan memuaskan bagi masyarakat, pelayanan kesehatan Puskesmas didasarkan dalam program pokok pelayanan kesehatan dasar. Standar pelayanan kesehatan ini tidak terlepas dari prosedur dan proses pelayanan kesehatan Puskesmas. Dalam kaitan dengan pelayanan kepada peserta Program Jamkesmas, prosedur pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur Puskesmas yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Dengan adanya prosedur ini maka proses pelayanan kepada peserta Jamkesmas memiliki langkah-langkah yang jelas dan sistematis sehingga dapat mendukung kualitas pelayanan. Selain itu, diperlukan pula fasilitas pelayanan yang memadai

sehingga akan mendukung pelayanan yang berkualitas.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah adalah survai tipe eksplanatori. Populasi penelitian ini adalah Program Jamkesmas pada Puskesmas I Cilongok. Pemilihan responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Analisa dilakukan secara kuantitatif dengan korelasi product moment dan regresi ganda.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan korelasi product moment ternyata koefisien korelasi antara Prosedur pelayanan (X1) dengan Kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,527. Jadi ada korelasi positif sebesar 0,527 antara prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan. Mengacu pada tabel pedoman interpretasi terhadap koefisien korelasi dari Sugiyono (2004:149) maka koefisien korelasi antara Prosedur pelayanan (X1) dengan Kualitas pelayanan (Y) adalah sedang karena koefisien korelasinya menunjukkan angka 0,527 yang tergolong pada interval koefisien antara 0,40-0,599 yang kategorinya adalah sedang.

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya korelasi tersebut perlu membandingkan r test dengan r tabel dalam taraf signifikansi 95 persen (0,05). Dari perbandingan tersebut ternyata r test yang menunjukkan angka sebesar 0,527 lebih besar daripada r tabel yang menunjukkan angka sebesar 0,113 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi hubungan antara prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan adalah signifikan.

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan korelasi product moment diketahui bahwa koefisien korelasi antara Fasilitas pelayanan (X2) dengan Kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,623. Jadi ada korelasi positif

sebesar 0,623 antara fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan. Mengacu pada tabel pedoman interpretasi terhadap koefisien korelasi) maka koefisien korelasi antara Fasilitas pelayanan (X2) dengan Kualitas pelayanan (Y) adalah kuat. Hal ini karena koefisien korelasinya menunjukkan angka 0,623 yang tergolong pada interval koefisien antara 0,60 - 0,799 di mana rentang koefisien tersebut korelasinya adalah kuat.

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya korelasi tersebut perlu membandingkan r test dengan r tabel dalam taraf signifikansi 95 persen (0,05). Dari perbandingan tersebut ternyata r test yang menunjukkan angka sebesar 0,623 lebih besar daripada r tabel yang menunjukkan angka sebesar 0,113 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian maka hubungan antara fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan adalah signifikan. Hal tersebut mempunyai arti bahwa semakin baik fasilitas pelayanan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis korelasi majemuk dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) antara prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,740. Jadi ada korelasi positif sebesar 0,740 antara prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan. Hal demikian berarti, semakin baik prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan. Korelasi antara Prosedur pelayanan (X1) dan Fasilitas pelayanan (X2) dengan Kualitas pelayanan (Y) adalah kuat karena koefisien korelasinya menunjukkan angka 0,740 yang tergolong pada interval koefisien antara 0,60 - 0,99 di mana rentang koefisien tersebut korelasinya adalah kuat.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikan atau tidak dilakukan uji F. Dari analisis statistik diperoleh nilai uji F sebesar 157,633 di mana hasil ini lebih

besar daripada nilai F tabel pada taraf kepercayaan 95 persen yang menunjukkan angka sebesar 3,04. Kemudian angka signifikansi F (0,0000) lebih kecil daripada nilai  $\alpha$  (0,05). Hasil ini menerima  $H_1$  dan menolak  $H_0$ . Dengan hasil demikian maka prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dalam taraf kepercayaan 95 persen.

Koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 0,548 yang berarti prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 54,8 persen (dibulatkan). Sedangkan sisanya sebesar 45,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain di luar kedua variabel bebas yang dioperasionalkan dalam penelitian ini (prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan).

Berdasarkan hasil analisis regresi dapat disusun persamaan regresi dengan rumus  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ , jadi  $Y = 0,184 + 0,514 X_1 + 0,655 X_2$ . Nilai  $a = 0,184$  menunjukkan nilai/level variabel Kualitas Pelayanan (Y) ketika Prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas pelayanan ( $X_2$ ) dianggap 0 atau konstan. Nilai  $b_1 = 0,514$  menunjukkan bahwa setiap peningkatan atau penurunan nilai variabel Prosedur pelayanan ( $X_1$ ), sebesar satu satuan/unit akan membawa peningkatan atau penurunan terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y) sebesar nilai koefisien (0,514), dengan asumsi variabel Fasilitas Pelayanan ( $X_2$ ) konstan. Nilai  $b_2 = 0,655$  menunjukkan bahwa setiap peningkatan atau penurunan nilai pada variabel Fasilitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar satu satuan/unit akan membawa peningkatan atau penurunan terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y) sebesar nilai koefisien (0,655), dengan asumsi variabel Prosedur pelayanan ( $X_1$ ) konstan.

Hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan. Jadi apabila

prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan mengalami peningkatan maka variabel kualitas pelayanan juga akan meningkat. Demikian pula sebaliknya, apabila prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan mengalami penurunan, maka kualitas pelayanan juga akan menurun. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilongok I pada dasarnya merupakan suatu bentuk pelayanan publik. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum/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 atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2005:5).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus dapat diwujudkan di era otonomi daerah seperti sekarang ini. Dikatakan oleh Dwiyanto (2005:152) hal itu disebabkan karena pada dasarnya tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan pengguna agar memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Penilaian kualitas pelayanan publik secara obyektif harus didasarkan pada penilaian masyarakat sebagai konsumen atau pengguna jasa pelayanan publik. Abdulwahab (1999:27) menyatakan bahwa dalam penentuan kualitas suatu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah apakah pelayanan itu bagus ataukah buruk sesungguhnya hanyalah publik (masyarakat) yang dilayani itulah yang sesungguhnya dapat menilai, konsumen pula yang dapat menilai dengan tepat bagaimana kinerja pelayanan publik yang telah diberikan kepada mereka.

Berdasarkan data hasil penelitian, secara umum peserta Jamkesmas yang menjadi responden penelitian ini menilai bahwa Puskesmas Cilongok I mampu

menyajikan pelayanan kesehatan yang cukup berkualitas. Hal tersebut didasarkan pada data jawaban yang mayoritas menyatakan kualitas pelayanan di Puskesmas Cilongok I dalam kategori tinggi. Data tersebut dapat memiliki arti penting untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan bagi peserta Jamkesmas, mengingat masih ada sebagian warga masyarakat yang memiliki persepsi kurang baik terhadap pelayanan bagi peserta Jamkesmas. Hal ini antara lain didasarkan pada hasil penelitian sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian dari Tim Smeru Jakarta (2003) menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan Program Jamkesmas terdapat pandangan masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan kesehatan dengan Jamkesmas yang diselenggarakan bagi mereka masih rendah jika dibandingkan dengan pelayanan swasta. Sebagian masyarakat belum puas dengan kualitas pelayanan kesehatan menggunakan kartu Jamkesmas dikarenakan penyelenggaraannya untuk mereka belum baik. Untuk itu perhatian yang lebih terhadap kualitas pelayanan puskesmas memang harus selalu diberikan mengingat kedudukan Puskesmas sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Pelayanan berkualitas yang disajikan Puskesmas Cilongok I tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya, terutama prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan yang ada di Puskesmas Cilongok I. Hasil pengujian statistik yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Cilongok I. Hasil tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan mempunyai peranan penting dalam mendukung kualitas pelayanan di Puskesmas Cilongok I.

Pengaruh yang signifikan dari prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan

terhadap kualitas pelayanan sesuai dengan konsep-konsep teoritis yang menjadi acuan dalam penelitian ini. Pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Garvin (dalam Lovelock, 1994) bahwa salah satu unsur dari kualitas pelayanan adalah kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti, yang antara lain meliputi kecepatan dan kemudahan pelayanan. Kecepatan dan kemudahan pelayanan tersebut merupakan elemen penting dari prosedur pelayanan.

Setiap pengguna jasa tentu mengharapkan bahwa prosedur pelayanan sederhana atau mudah dan cepat. Semakin mudah dan semakin cepat prosedur pelayanan maka kualitas pelayanan akan semakin baik, sehingga pada akhirnya kepuasan pasien dalam menerima pelayanan akan semakin tinggi. Kecepatan dan kemudahan prosedur pelayanan semakin penting bagi pasien Puskesmas karena mereka adalah orang-orang yang dalam kondisi sakit sehingga membutuhkan pelayanan dengan sesegera mungkin dan juga tidak berbelit-belit.

Pentingnya prosedur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan juga terkait dengan regulasi atau peraturan yang berlaku. Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan Di Indonesia dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik, pemerintah telah membuat Standar Pelayanan Minimal, yaitu suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya standar pelayanan yang dikeluarkan oleh pemerintah diharapkan kualitas pelayanan publik akan semakin meningkat. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan mengoptimalkan kinerja dari berbagai macam ukuran kualitas yang telah ditentukan.

Ratminto dan Winarsih (2005) menyatakan bahwa Pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, dan disempurnakan melalui Kep MENPAN NOMOR 63 Tahun 2004 memberikan ukuran kualitas pelayanan bagi organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran ini merupakan hal wajib yang harus dipenuhi oleh organisasi publik dalam pelaksanaan pelayanannya.

Ukuran kualitas pelayanan adalah 1) Prosedur pelayanan, 2) Waktu penyelesaian, 3) Biaya pelayanan, 4) Produk pelayanan, 5) Sarana dan prasarana, 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dengan demikian jelas bahwa prosedur pelayanan merupakan salah satu ukuran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Prosedur pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan akan menentukan tingkat kualitas pelayanan yang disajikan oleh sebuah institusi penyedia jasa pelayanan publik.

Pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Mbenir (2001) mengenai fungsi-fungsi dari fasilitas

kerja. Dikatakan oleh Mbenir bahwa fungsi-fungsi dari fasilitas kerja adalah : 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu; 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa; 3) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin; 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin; 5) Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya; 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan; dan 7) Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Jadi jelas bahwa fasilitas pelayanan sangat penting artinya dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Fasilitas pelayanan yang lengkap dan memadai merupakan kondisi yang harus diwujudkan agar pelayanan yang disajikan mampu mencapai kualitas yang tinggi. Sebaliknya, dengan keterbatasan fasilitas pelayanan maka proses pelayanan akan sulit dilakukan secara optimal sehingga akan sulit pula diharapkan terwujud kualitas pelayanan yang tinggi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Prosedur pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Jadi terwujudnya kualitas pelayanan tidak lepas kaitannya dengan prosedur pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Semakin baiknya prosedur pelayanan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Fasilitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas pelayanan yang memadai membuat petugas lebih mudah dalam bekerja sehingga pelayanan kepada pasien akan lebih lancar. Kondisi tersebut akan bermuara pada terwujudnya pelayanan yang berkualitas. Prosedur pelayanan dan

fasilitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan perpaduan antara prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan menjadi faktor penting untuk mendukung kualitas pelayanan.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan antara lain 1) Prosedur pelayanan harus terus ditingkatkan, dalam arti dibuat lebih mudah, cepat dan transparan, karena tuntutan dan kebutuhan pasien terhadap layanan jasa kesehatan yang bermutu terus meningkat, 2) Fasilitas pelayanan juga perlu terus dilengkapi, baik berupa fasilitas medis maupun fasilitas

penunjangnya. Hal ini sangat penting guna mengimbangi semakin meningkatnya jumlah pasien di Puskesmas Cilongok I. Dengan fasilitas pelayanan yang lebih

memadai maka para petugas akan lebih mudah dan cepat dalam memberikan pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdulwahab, Solichin, 1992, *Reformasi Pelayanan Publik Kajian dari Perspektif Teori Governance*, Universitas Brawijaya, Malang.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Baridwan, Zaki, 1991, *Sistem Akuntansi ; Penyusunan Prosedur dan Metode*, Bagian Penerbitan Akuntansi YKPN, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Moenir., AS., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithmal and Berry, 1990, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, Journal of Marketing, Volume 49.
- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi, 2005, *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, PT. Rineka Cipta, Jakarta.*
- Lembaga Penelitian Smeru, 2005, *Menyediakan Layanan Efektif bagi Kaum Miskin di Indonesia; Laporan Mekanisme Pembiayaan Kesehatan (JPS-GAKIN) di Kabupaten Purbalingga Jawa Tengah. Sebuah Studi Kasus*, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, Depkes RI, Jakarta.