

## **ABSTRAK**

### **KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA KARTU JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) MENGENAI KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS KOTABUMI UDIK**

**Oleh:**

**FAUZI HASYIM**

Kesehatan adalah hak fundamental setiap warga negara. Pentingnya permasalahan kesehatan mendorong pemerintah Indonesia untuk melaksanakan program jaminan kesehatan Nasional (JKN) mulai pada tahun 2014. Salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan Pemerintah adalah melalui Puskesmas tersebut. Baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh puskesmas menjadi gambaran bagaimana negara/pemerintah benar-benar telah memperhatikan hak-hak warga negaranya untuk memperoleh layanan kesehatan. Namun, pada kenyataannya pelayanan kesehatan di Puskesmas Kotabumi Udik masih menemui berbagai permasalahan. Untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, pihak Puskesmas perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang obyektif tentang kepuasan masyarakat pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Nasional mengenai kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kotabumi Udik. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi.

Kepuasan Masyarakat pengguna kartu JKN mengenai pelayanan di Puskesmas Kota Bumi Udik, dilihat dari 2 (dua) aspek yaitu: ketepatan puskesmas dalam memberikan obat dan ketepatan puskesmas dalam membuat rujukan ke tingkat lanjutan. Pada aspek ketepatan puskesmas dalam memberikan obat diperoleh hasil bahwa masyarakat Pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sudah cukup puas pada pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kotabumi Udik dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kotabumi Udik sudah memenuhi kriteria pelayanan yang berkualitas, yaitu kecepatan dalam waktu penungguan pemberian obat, ketepatan petugas dalam memberikan obat, kemudahan prosedur penebusan obat, keramahan petugas dan kenyamanan selama penungguan pemberian obat. Dalam aspek Ketepatan puskesmas dalam membuat rujukan ke tingkat lanjutan, pasien pengguna kartu JKN belum cukup puas pada sistem yang diterapkan karena dinilai masih cukup ribet, dikarenakan para pasien pengguna JKN di Puskesmas Kotabumi Udik, masih merasa kesulitan dalam meminta

rujukan ke rumah sakit karena adanya persyaratan-persyaratn yang harus di penuhi, selain itu proses yang berbelit, lambat dan rasa ketidaknyaman karena petugas yang tidak ramah dirasakan oleh para pasien pengguna JKN.

Puskesmas Kotabumi Udik harus lebih kompeten dalam memberikan rujukan kepada rumah sakit, dengan memasang prosedur rujukan bagi pasien JKN dalam bagan yang ditempel di ruangan Puskesmas. Sehingga dengan penambahan prasarana tersebut dapat lebih membuat pelayanan yang diberikan Puskesmas benar-benar bisa membantu pasien Jamkesmas secara fisik dan memperbaiki pelayanan secara administrasi. Selain itu sebaiknya, puskesmas Kotabumi udik untuk menambah pegawai agar pelayanan di Puskesmas Kotabumi Udik berjalan optimal dan masyarakat juga bisa merasa puas.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan.