

Abstrak

Kesehatan merupakan salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Untuk itu seluruh masyarakat membutuhkan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama merupakan pihak terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, terutama pelayanan untuk peserta Jaminan Kesehatan yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana mutu pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam pelaksanaan Program JKN di Kabupaten Tojo Una-Una. Dimensi mutu yang menjadi pengukur mutu pelayanan kesehatan yaitu dimensi standar SDM puskesmas, kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia, dan kelangsungan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan Mixed Methods Research. Teknik pengumpulan data penelitian dengan menggunakan wawancara dan angket yang diukur dengan menggunakan skala Likert. Untuk kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam pelaksanaan Program JKN di Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi Tengah sudah tergolong cukup baik, dengan indeks parameter sebesar 3,40 yang artinya faskes tingkat pertama harus lebih ditingkatkan lagi dalam hal mutu pelayanan program JKN. Serta harus lebih memperhatikan faktor-faktor pendukung seperti perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan dan sarana dan prasarana kesehatan yang tersedia.

Kata Kunci : Jaminan Kesehatan Nasional, Mutu Pelayanan Kesehatan, Faskes Tingkat Pertama.

Abstract

Health is one indicator of community welfare. For that the whole community needs a quality service to meet its basic needs. First Level Health Facility is the leading party in public health service which is expected to give the best service to the society, especially service for Health Insurance participant which is obligatory for all society. this study wanted to know how the quality of service at first-rate health facilities and the factors that affect the quality of service at first-rate health facilities in the implementation of JKN Program in Tojo Una-Una Regency. The quality dimension that is the measure of health service quality is the standard dimension of puskesmas human resources, technical competence, access to service, effectiveness, human intercourse, and service continuity. This research uses Mixed Methods Research approach. Technique of collecting research data by using interview and questionnaire which measured by using Likert scale. For the conclusion of this research is the quality of service at first level health facility in the implementation of JKN Program in Tojo Una-Una Regency of Central Sulawesi Province is quite good, with parameter index of 3.40 which means that first level faskes should be more improved in quality of service program of JKN. And should pay more attention to supporting factors such as behavior of medical personnel in providing services and facilities and health infrastructure available.

Keywords - National Health Insurance, Quality of Health Services, First Level Faskes.