

# **PELAKSANAAN PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN TERHADAP MASYARAKAT DI PUSKESMAS KABUPATEN BANTUL**

Oleh:

Huda Rizky Amita Putra

## **ABSTRAK**

Jaminan kesehatan merupakan sarana untuk mewujudkan hak hidup sehat atau memenuhi hak atas kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 Pasal 28H Ayat 1, yaitu setiap warga negara tanpa terkecuali berhak mendapatkan pelayanan serta perlindungan atas kesehatan yang memadai dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan jaminan kesehatan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan jaminan kesehatan di puskesmas Kabupaten Bantul, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan/empiris dan menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 50 responden serta wawancara dengan narasumber terkait pelaksanaan pelayanan jaminan kesehatan di puskesmas Kabupaten Bantul. Penilaian berdasarkan kualitas pelayanan dengan indikator bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsivess*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Hasil penelitian membuktikan bahwa pelaksanaan pelayanan jaminan kesehatan sudah baik dan memuaskan serta telah didukung oleh pelayanan dalam hal kedisiplinan petugas kesehatan, penyediaan sarana-sarana pendukung, kemudahan dalam pelayanan, dan kejelasan terkait pembiayaan. Penghambat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut yaitu lambatnya proses pelayanan dengan jaminan kesehatan, belum adanya jaminan terhadap kepastian waktu dalam pelayanan, kurangnya penyuluhan atau sosialisasi untuk pergantian kartu jaminan kesehatan yang sudah tidak berlaku (Jamkesda) dan berdampak pada penolakan dalam menggunakan kartu jaminan kesehatan di puskesmas Kabupaten Bantul.

**Kata Kunci** : Jaminan Kesehatan, Hak Sehat, Pelayanan Kesehatan