



Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

(Journal of Management and Pharmacy Practice)



Kerjasama dengan :



Direktorat
Bina Pelayanan Kefarmasian



Ikatan Apoteker Indonesia

DARTAR ISI

Daftar Isi	i
Pengantar Dari Penyunting	ii
Formulir Untuk Berlangganan	iii
Pengaruh Konseling Farmasis terhadap Pencapaian Target Terapi pada Pasien Hipertensi Rawat Jalan di RSUD Saras Husada Purworejo <i>Wasilin, Zullies Ikawati, I Dewa P Pramantara S</i>	211 - 215
Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang terhadap Kepuasan Kerja Perawat (Studi Kasus di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya) <i>Ardiansyah Ramdhani, Marchaban, Sumarni</i>	216 - 220
Pengukuran Mutu Pelayanan Farmasi di Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Sleman <i>Rizkiya Ainaini, Marchaban, Triana Hertiani</i>	221 - 229
Pengaruh Konseling Apoteker terhadap Hasil Terapi Pasien Hipertensi di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan <i>Anita Budi Mulyasih, Djoko Wahyono, I Dewa Putu Pramantara</i>	230 - 236
Evaluasi Perencanaan dan Pengadaan Obat di Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Semarang <i>Fitri Pratiwi, Iwan Dwiprahasto Dan Endang Budiarti</i>	237 - 241
Evaluasi Kesesuaian Terapi dan Efek Samping Penggunaan Antihipertensi pada Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 dengan Gagal Ginjal Kronik yang Menjalani Hemodialisis Rutin di RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta <i>Fef Rukminingsih, Djoko Wahyono, I Dewa Putu Pramantara</i>	242 - 247
Analisis Kinerja Unit Pelaksana Teknis Penyelenggara Jaminan Kesehatan Daerah Kota Yogyakarta dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> <i>Lamlay Sarie, Achmad Fudholi, Satibi</i>	248 - 254
Pengaruh Persepsi Konsumen pada Iklan Berseri Terhadap Sikap dan Niat Beli Konsumen (Studi Eksperimen Pada Produk Kosmetika Ponds) <i>Ana Bella Parina, Suci Paramitasari Sahlani, Ahmad Fudholi</i>	255 - 261
Kajian Drug Related Problems pada Pasien Anak dengan Infeksi Saluran Nafas Bawah dan Asma di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta Periode 1 Januari 2006 – 30 Juni 2006 <i>Dyah Anggraeni Budhi Pratiwi, Zullies Ikawati, Wara Kusharwanti</i>	262 - 268
Analisis Biaya dan Faktor yang Berpengaruh terhadap Biaya Pengobatan Pasien Gagal Jantung Rawat Inap di RSUD Sleman Yogyakarta Periode Tahun 2009 <i>Herlin Sulita, Satibi, Ali Ghufroon Mukti</i>	269 - 276

ANALISIS KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENYELENGGARA JAMINAN KESEHATAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*

ANALYSIS THE PERFORMANCE OF THE REGIONAL HEALTH INSURANCE UNIT OPERATOR OF YOGYAKARTA APPROACHED BY THE BALANCED SCORECARD

Lamlay Sarie 1), Achmad Fudholi 2) dan Satibi 2)

1) RSUD dr. Abdul Rivai Kalimantan Timur

2) Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

ABSTRAK

Pengukuran kinerja terhadap Unit Pelaksana Teknis Penyelenggara Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) dilakukan secara komprehensif dengan pendekatan *Balanced Scorecard* melalui empat perspektif yaitu *customer and stakeholders*, *financial*, *internal business processes*, dan *employees and organization capacity* sehingga pencapaian kinerja yang telah dilakukan dapat diketahui.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, studi kasus non eksperimen. data diperoleh dari data kuantitatif (kuesioner pertanyaan tertutup dengan sistem skala *likert*, dan laporan keuangan UPT PJKD Kota Yogyakarta) dan kualitatif. Sampel diambil secara *purposive sampling*, dengan kriteria untuk responden *customers* yang digunakan (Naban) sebanyak 100 orang, dan *employees* terdiri dan petugas UPTD PJKD Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian diperoleh untuk Perspektif *Customers and Stakeholders*, nilai *gap 5* terendah adalah pada dimensi *Responsiveness -0,57*, sedangkan tingkat *Empathy 3,17* menunjukkan bahwa Kantor UPT PJKD telah memberikan kualitas layanan memuaskan. Perspektif *Financial* menunjukkan realisasi pembayaran Reimbursement oleh UPT PJKD Kota Yogyakarta Tahun 2010 adalah sebesar Rp. 132.734.000,-. Perspektif *Internal Business Processes* diperoleh rata-rata waktu tunggu layanan administrasi 30-60 menit, dan rata-rata waktu yang diperlukan untuk memperoleh dana reimbursement 1 minggu hingga 1 bulan. Perspektif *Employees and Organization Capacity* menunjukkan bahwa rata-rata nilai *Human Capital*, *Information Capital* dan *Organization Capital* petugas UPTD PJKD Kota Yogyakarta antara 60% - 80% dan yang diharapkan.

Kata kunci: Analisis Kinerja, Badan Pengelola, Jaminan Kesehatan Daerah, *Balanced Scorecard*.

ABSTRACT

Measuring performance comprehensively on Technical Implementation Unit of the Regional Health Insurance Provider (UPT PJKD) Yogyakarta as Administration Provider of Yogyakarta Regional Health Insurance Program (Jamkesda) with the *Balanced Scorecard* approach through four perspectives of customers and stakeholders, financial, internal business processes, and employees and organization capacity so that the achievement of performance have been made known.

In this study designed non-experimental case study was descriptive. Data collected in the form of quantitative data (questionnaire with closed questions Likert scale system of one to four, and financial statements PJKD Yogyakarta UPT) and qualitative. The sampling technique used was purposive sampling. Criteria used for the respondent customers are not permanent teachers (GTT) / non-permanent employees (PTT) and auxiliary power (Naban) 100 people, and the respondent employees consisting of officers UPTD PJKD Yogyakarta.

The results showed on Customers and Stakeholders Perspective showing that the lowest value *gap 5* is on the dimensions of *Responsiveness, -0,57*. And the lowest perception level is on the dimensions of *Empathy 3,17*, this suggests that the Office of the UPT PJKD has provided satisfactory service quality for participants Jamkesda. Financial perspective suggests that the realization of UPT PJKD Yogyakarta Reimbursement in 2010 was Rp. 132 734 000, Internal Business Processes perspective suggests that: average administration service waiting time is between 30-60 minutes, and the average time required to obtain reimbursement of funds is between 1 week to 1 month. Employees and Organization Capacity perspective suggests that average value *Human Capital*, *Information Capital* dan *Organization Capital* officer UPTD PJKD Yogyakarta is between 60% 80% from the hope, it means a lot of officers have high performance.

Key words: Analysis of the performance, Administration Provider, the Regional Health Insurance, *Balanced Scorecard*.

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan/ atau masyarakat. Salah satunya berupa Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat yaitu suatu cara penyelenggaraan pemeliharaan kesehatan yang paripurna berdasarkan asas usaha bersama dan kekeluargaan, yang berkesinambungan dan dengan mutu yang terjamin serta pembiayaan yang dilaksanakan secara prapaya (Anonim, 2009).

Pemerintah sedang mengembangkan reformasi untuk sistem jaminan sosial nasional. Tujuannya yaitu memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, bukan hanya PNS, TNI/ Polri dan karyawan swasta, terdiri dan lima program yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiunan, dan Jaminan Kematian.

Kini komitmen pemerintah Indonesia sangat kuat dengan telah disahkannya Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial (SJSN) dan Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Mukti dan Moertjahjo, 2008).

Program Jaminan Kesehatan Daerah atau Jamkesda mendapatkan respon yang sangat baik dan masyarakat karena mampu memberikan jaminan kepada masyarakat yang kurang mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit pemerintah atau swasta dan Puskesmas, serta tidak lepas dan gencarnya sosialisasi yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis Penyelenggara Jaminan Kesehatan Daerah (UPT PJKD) Kota Yogyakarta. Bahkan pemerintah Kota Yogyakarta menjadi *benchmarking* dalam penerapan Jamkesda dengan memberikan pelayanan kepada ± 46.000 jiwa masyarakat miskin yang sumber pembiayaannya berasal dari APBD, sehingga kiranya perlu dilakukan pengukuran kinerja untuk memastikan apakah kinerja unit tersebut sudah dapat dikatakan baik atau buruk. Strategi pendekatan yang digunakan dalam mengukur kinerja unit tersebut adalah dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

Balanced Scorecard menterjemahkan visi dan strategi organisasi ke dalam seperangkat ukuran yang menyeluruh yang memberi kerangka kerja bagi pengukuran dan sistem manajemen strategis

(Kaplan dan Norton, 1996). Dewasa ini, *Balanced Scorecard* bukan hanya digunakan oleh organisasi bisnis tapi juga oleh organisasi publik. Untuk itu organisasi publik harus menetapkan indikator indikator dan target pengukuran kinerja yang berorientasi pada masyarakat (Imelda, 2004).

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kinerja UPT PJKD Kota Yogyakarta ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* melalui empat perspektif yaitu *customer and stakeholders, financial, internal business processes, dan employees and organization capacity*.

METODOLOGI

Jenis dan Sumber Data

Data penelitian dibutuhkan yaitu, data primer meliputi data tingkat persepsi yang dirasakan (*perceived value*) peserta terhadap kualitas layanan yang diterima dan UPTD PJKD, data tingkat harapan (*expected value*) peserta terhadap kualitas layanan yang diinginkan peserta, data tingkat persepsi petugas. Data lain yang dibutuhkan yaitu beberapa sekunder

Alat Ukur Penelitian

Kuesioner Kualitas Layanan *Gap 5* yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk(1988) bagi peserta Jamkesda. Kuesioner kategori *human capital, information capital, organization capital, dan* kuesioner kepuasan kerja bagi personil UPTD PJKD Kota Yogyakarta. Kuesioner tersebut dikembangkan oleh Gani dan Farooq (2001), Lindholm (2000), Perry (1996), Doll dan Gholamreza (1988) dalam Mas'ud (2004). Kuesioner yang diberikan bersifat tertutup menggunakan tipe *likert* yang terdiri dan empat skala.

Jalan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT PJKD Kota Yogyakarta selama bulan Maret-Oktober 2011. Tahap awal penelitian adalah orientasi masalah, penyusunan proposal dan penyiapan kuesioner. Tahap kedua adalah permohonan izin penelitian terhadap UPT PJKD Kota Yogyakarta. Tahap ketiga adalah setelah surat izin penelitian keluar kemudian dilanjutkan tahap pengambilan data, yang sebelumnya diawali pengambilan data untuk pengukuran validitas dan reliabilitas pernyataan kuesioner. Untuk seterusnya tahap pembuatan laporan akhir.

Pengukuran Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Pada penelitian ini, pengujian validitas tiap butir pernyataan dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* antar masing-masing *item* yang mengukur suatu skala dengan skor total skala tersebut dengan bantuan SPSS 15. Kriteria yang digunakan dalam pengujian validitas adalah bila nilai koefisien *Corrected Item-Total Correlation* suatu *item* bernilai positif dan ≥ 0.30 , berarti *item* tersebut valid (Azwar, 1999). Nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total dihitung menggunakan rumus teknik korelasi *Product Moment*. Pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS 15. Kriteria yang digunakan adalah koefisien *Cronbach's Alpha* harus mempunyai nilai $> 0,70$, maka variabel tersebut reliabel atau bisa diterima (Sekaran, 2000).

Analisis Hasil Penelitian

Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi *Servoqual gap 5* (lima)

Pengolahan data selanjutnya adalah menghitung *gap 5* berupa harapan peserta mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh peserta Jamkesda. Terlebih dulu dihitung rata-rata jawaban perdimensi baik tingkat harapan maupun tingkat persepsi. Perhitungan rata-rata jawaban antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh peserta berdasarkan lima dimensi Parasuraman dkk.(1988) yang terdiri atas *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (fisik).

Pengujian Hipotesis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui persepsi petugas UPTD PJKD terhadap pernyataan pada kuesioner perspektif *Employees and Organization*

Capacity. Pada penelitian ini digunakan interval antara 50 - 80 dengan batas nilai minimal 60 dan yang diharapkan adalah 100. Adapun kategori penilaian evaluasi kinerja untuk melihat keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam melaksanakan kegiatan dan fungsi yang diamanahkan dapat dilihat pada tabel I.

Tabel I. Kategori Penilaian Per Responden

Interval	Kategori
80 – 100	Sangat Tinggi
70 – 80	Tinggi
50–70	Cukup
<50	Rendah

Sumber: Mahsun, 2009

Dilakukan pula perhitungan nilai rata-rata (*mean*) per item kuesioner perspektif *Employees and Organization Capacity*, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbandingan nilai antar item tersebut (Tabel II).

Tabel II Kategori Penilaian Per Item Pernyataan Kuesioner perspektif *Employees and Organization Capacity*

Rentang	Kategori Per Item Pernyataan
3,26 – 4,00	Sangat Setuju/ Sangat Puas
2,51 – 3,25	Setuju / Puas
1,76 – 2,50	Tidak Setuju/ Tidak Puas
1,01 – 1,75	Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Puas

Sumber : Hasil Interpretasi Perhitungan Rata-Rata untuk Skala *Likert*, 2011

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perspektif *Customer & Stakeholders*

Perkembangan jumlah peserta Jamkesda Kategori Nabab sejak Tahun 2008 hingga Tahun 2010 diperkirakan bahwa pada kurun waktu tiga tahun tersebut jumlah peserta terbesar adalah pada Tahun 2009 sebanyak 6865 orang.

Pengolahan Data Nilai *Gap 5* (Lima)

Dalam penelitian ini yang dibahas adalah pelayanan administrasi yang ada dalam wilayah wewenang dan tanggung jawab UPT PJKD Kota Yogyakarta.

Berdasarkan tabel III, dilakukan *dimension-by-dimension gap analysis*, terlebih dahulu dengan menggunakan skor rata-rata setiap dimensi. Diperoleh hasil skor rata-rata tertinggi untuk dimensi persepsi adalah *Tangibles* (skor rata-rata = 3,30), sedangkan yang terendah adalah dimensi *Responsiveness* (skor rata-rata 3,18). Dimensi *Responsiveness* perlu mendapat perhatian khusus agar dilakukan perbaikan sehingga layanan kepada peserta Jamkesda dapat dipercepat. Hasil ini sesuai dengan mayoritas saran dan para peserta yang menginginkan pelayanan dipercepat terutama untuk lamanya waktu *reimbursement*.

Perhitungan selanjutnya adalah menentukan selisih antar skor rata-rata per dimensi Persepsi dan Harapan. Analisis *gap* ini menunjukkan bahwa *gap* negatif terendah pada dimensi *Responsiveness* (-0,57) dan dimensi *Assurance* (-0,46). Berdasarkan tabel III diperoleh nilai kesenjangan rata-rata *gap 5* terhadap kelima dimensi sebesar -0,45 > -1, hal ini menunjukkan bahwa Kantor UPT PJKD telah memberikan

kualitas layanan yang memuaskan bagi peserta Jamkesda Kategori Nabab pada Tahun 2010. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di UPT PJKD Kota Yogyakarta secara umum adalah cukup baik. Hal tersebut terlihat dan pilihan jawaban pada kuesioner kualitas layanan yang dibagikan, yang selanjutnya diolah sesuai metode *SERVQUAL gap 5*. Juga berdasarkan informasi dan responden bahwa prosedur penerbitan kartu Jamkesda mudah, prosedur tagihan klaim perorangan mudah, tidak ada beban biaya administrasi.

Perspektif Financial

Data besaran pembayaran klaim menurut hasil penelitian sebesar Rp. 132.734.000,- perlu dikonfirmasi dengan data laporan realisasi pembayaran dan UPT PJKD Kota Yogyakarta yang mencatat sebesar Rp. 324.000.000,- pada Tahun 2010 (Tabel IV). Hasil konfirmasi menunjukkan bahwa data yang diolah dalam penelitian didasarkan atas klaim periode akuntansi

Tabel III Nilai Rata-Rata per Dimensi SERVQUAL Gap 5

Dimensi Pernyataan	Rata-Rata per Dimensi		Skor SERVQUAL
	Persepsi	Harapan	
<i>Tangibles</i> (Fasilitas Fisik)	3,30	3,66	- 0,36 (5)
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	3,24	3,65	-0,41 (4)
<i>Responsiveness</i> (Tanggapan)	3,18	3,75	-0,57 (1)
<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,27	3,73	-0,46 (2)
<i>Empathy</i> (Perhatian)	3,17	3,62	-0,45 (3)
<i>Rata-rata</i>			-0,45

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Tabel IV Pembiayaan Jaminan Kesehatan Di Kota Yogyakarta Tahun 2010

No	Sasaran Kepesertaan Jamkesda	Tahun 2010
1	Masyarakat rentan miskin (97000 orang)	Rp 6.138.870.000,00
2	Pengurus RT, RW, LPMK, Kader Kcs, PKK, PSM, Pengelola Tempat Ibadah	
3	Difabel, HIV/AIDS, Deteksi Dini Tumbuh Kembang Anak (DDTKA)/ Deteksi Dini Tumbuh Kembang Bayi (DDTKB), Penjaringan Anak Sekolah, Segosegawe, <i>Life Saving</i> , Kekerasan Terhadap Perempuan/ Anak, Korban Kerusuhan/Bencana/Musibah, Usia Lanjut Terlantar, Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)	Rp 1.276.020.000,00
4	YESS118	
5	Penduduk Miskin (KMS) (30000 orang)	Rp 1.896.470.000,00
6	GTT/PTT/Naban (5400 orang)	Rp 324.000.000,00
7	ASKESSOS (Khusus pelayanan dasar di Puskesmas)	Rp 619.301.891,00
8	Kelompok Khusus (5 orang)	Rp 18.750.000,00
9	Pasien korban pasca erupsi <i>merapil</i> lahar dingin Code	
Jumlah		Rp 10.273.411.891,00

Sumber: Data Sekunder, 2010

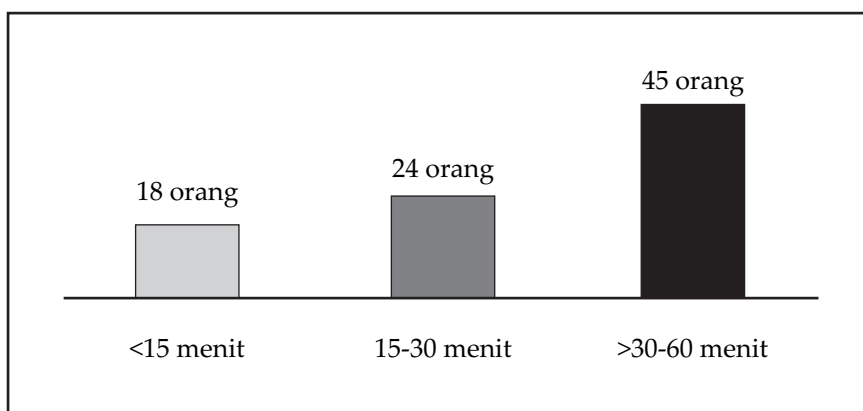
bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2010. Sedangkan data realisasi biaya dan UPT PJKD pada Tahun 2010 termasuk didalamnya pembayaran atas kewajiban-kewajiban pada periode akuntansi tahun-tahun sebelumnya.

Perspektif Internal Business Processes

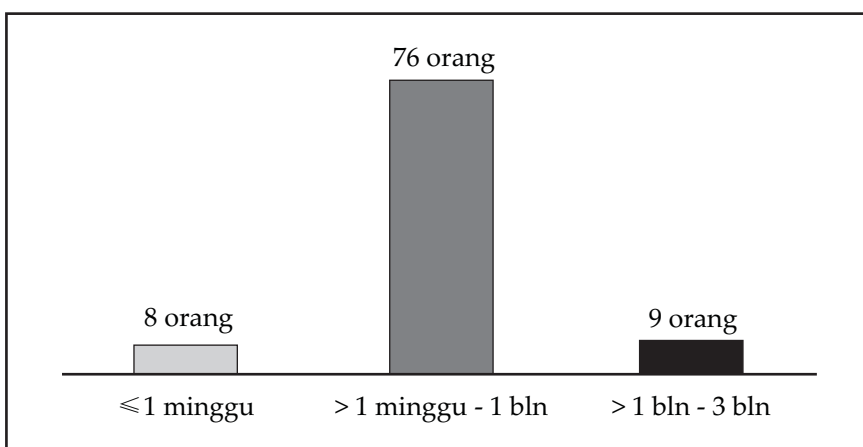
Berdasarkan Gambar 1 yang memuat grafik waktu tunggu layanan, dapat dilihat bahwa waktu tunggu layanan sebagian besar peserta Jamkesda Kota Yogyakarta tahun 2010 kategori Nabab dalam rentang antara lebih dan 30 menit hingga 60 menit (45%).

Data tentang lamanya waktu yang diperlukan untuk mendapat dana *reimbursement* dapat dilihat pada Gambar 2. Grafik tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memerlukan waktu antara lebih dari 1 minggu hingga 1 bulan untuk memperoleh penggantian dana pelayanan medis yang telah didapat.

Lamanya waktu administrasi yang cukup panjang mesti menjadi perhatian agar dapat dikurangi mengingat faktor waktu adalah faktor utama pendorong kepuasan pelanggan selain faktor mutu dan harga (Tunggal, 2009).



Gambar 1 Grafik Waktu Tunggu Layanan



Gambar 2 Grafik Distribusi Lamanya waktu Reimbursement

Perspektif Employees & Organization Capacity

Berdasarkan data yang diperoleh dari 14 responden maka rata-rata terletak pada daerah setuju (60%-80%) terhadap aspek-aspek yang terdapat dalam kuesioner tersebut. Hal ini menunjukkan kinerja yang tinggi untuk sebagian besar petugas UPTD PJKD.

Pada tabel V menunjukkan untuk aspek *Human Capital* terdiri dan 9 pernyataan dengan skor kriterium adalah 504 untuk 14 responden. Jumlah skor *Human Capital* 71,63%. Berarti mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan aspek *Human Capital*, yang menunjukkan penilaian tinggi terhadap *knowledge*, *talenta* dan *employee skill* dan petugas UPTD PJKD Kota Yogyakarta. Perhitungan nilai *mean* berkisar antara rentang 2,51 – 4,00, dengan nilai Standar Deviasi 0,53. Nilai *mean* terendah ada pada pernyataan UPT Jamkesda memiliki SDM yang memahami tugas pokoknya sebesar 3,07.

Pada tabel V dapat dilihat untuk aspek *Information Capital* terdiri dan 13 pernyataan dengan skor kriterium adalah 728 untuk 14 responden. Jumlah skor *Information Capital* 73,63%. Berarti mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan aspek *Information Capital*, yang menunjukkan penilaian tinggi terhadap kondisi sistem informasi kantor UPTD PJKD Kota Yogyakarta. Perhitungan nilai *mean* berkisar antara angka 2,57 – 3,36 yang berarti sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada kuesioner kategori *Information Capital*, dengan nilai standar deviasi 0,51. Nilai *mean* terendah ada

pada pernyataan no.10, dan pernyataan no. 17 (keduanya memiliki *mean* 2,57).

Tabel V menunjukkan untuk kategori *Organization Capital* terdiri dan 29 pernyataan dengan skor kriterium adalah 1624 untuk 14 responden. Jumlah skor *Organization Capital* 79,43%. Berarti mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan aspek *Organization Capital*, yang menunjukkan penilaian tinggi terhadap budaya organisasi, *leadership*, *teamwork*, *alignment* serta komitmen pada kepentingan publik yang berlaku di kantor UPTD PJKD Kota Yogyakarta. Perhitungan nilai *mean* berkisar antara angka 2,71 3,57, dengan nilai Standar Deviasi = 0,58. Nilai *mean* terendah ada pada pernyataan no.22, di UPT Jamkesda cenderung terdapat tujuan organisasional yang sama antara personil dan pimpinan dengan nilai sebesar 2,71.

Pada tabel V menunjukkan untuk aspek Kepuasan Kerja terdiri dan 12 pernyataan dengan skor kriterium adalah 672 untuk 14 responden. Jumlah skor *Organization Capital* 67,71%. Berarti mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan aspek kepuasan kerja. Perhitungan nilai *mean* diperoleh antara angka 2,57 – 3,36, dengan nilai Standar Deviasi = 0,55. Sebagian besar nilai *mean* pernyataan kuesioner kepuasan kerja berada pada rentang 2,51 – 3,25 yang berarti responden puas terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Nilai *mean* terendah ada pada pernyataan puas terhadap besarnya kebebasan yang dimiliki dalam bekerja sebesar 2,57.

Tabel V. Deskripsi Variabel Penelitian Kuesioner Perspektif Employees & Organization Capacity

Uraian	Aspek Human Capital	Aspek Information Capital	Aspek Organization Capital	Aspek Kepuasan Petugas
Skor kriterium	4x9x14=504 X̄= 36	4x13x14=728 X̄= 52	4x29x14=1624 X̄= 116	4x12x14=672 X̄=48
Nilai perolehan	361	536	1290	455
Tingkat Persentase	71,63%	73,63%	79,43%	67,71%
X̄per responden	26	38	92	32,5
SD	3,29	4,12	10,75	3,59

KESIMPULAN

Nilai *gap* 5 terendah adalah pada dimensi *Responsiveness* (Tanggapan), sebesar -0,57, sedangkan nilai *gap* 5 tertinggi adalah pada dimensi *Tangibles* (Fasilitas Fisik) yakni sebesar -0,36. Tingkat persepsi terhadap kelima dimensi kualitas layanan, rata-rata berada di atas nilai 3 dengan urutan mulai dan terendah adalah *Empathy*(3,17), *Responsiveness*(3,18), *Reliability*(3,24), *Assurance*(3,27) dan *Tangibles*(3,30). Nilai ini menunjukkan bahwa Kantor UPT PJKD telah memberikan kualitas layanan yang memuaskan bagi peserta Jamkesda Kategori Tenaga Bantu (Naban) pada Tahun 2010.

Realisasi pembayaran *reimbursement* oleh UPT PJKD Kota Yogyakarta Tahun 2010 adalah sebesar Rp. 132.734.000,-. Terdapat perbedaan besaran realisasi pembayaran *reimbursement* yang dilaporkan oleh UPT PJKD Kota Yogyakarta dengan hasil perhitungan data, yang disebabkan beberapa kewajiban periode akuntansi tahun sebelumnya dimasukkan dalam laporan realisasi anggaran tahun 2010.

Rata-rata waktu tunggu layanan administrasi di Kantor UPT PJKD Kota Yogyakarta adalah antara 30-60 menit. Rata-rata waktu yang diperlukan untuk memperoleh dana *reimbursement* dan Kantor UPT Jamkesda bagi peserta Jamkesda Kategori GTT/PTT/Naban adalah antara 1 minggu hingga 1 bulan.

Berdasarkan data yang diperoleh maka rata-rata nilai *Human Capital*, *Information Capital* dan *Organization Capital* petugas UPTD PJKD Kota Yogyakarta antara 60% 80% dan yang diharapkan. Hal tersebut menunjukkan kinerja yang tinggi untuk sebagian besar petugas. Untuk Kategori *Human Capital*, *Information Capital* dan *Organization Capital* memiliki nilai *mean* per *Item* yang berada dalam interval 2,51 – 3,25 menunjukkan persepsi petugas yang setuju atau puas terhadap kondisi lingkungan kerja di Kantor UPTD PJKD Kota Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009, *Undang-Undang Kesehatan RI No. 36 Tahun 2009*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta, 9.
- Azwar, S., 1999, *Metode Penelitian*, 16,17, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Imelda R.H.N., 2004, Implementasi *Balanced Scorecard* pada Organisasi Publik, *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, Vol. 6, No. 2, <http://www.puslit.petra.ac.id/journals/accounting/>, diakses tgl. 23 Des 2010, 106-108, 111-112.
- Kaplan, R.S., dan Norton, D.P., 1996, *The Balanced Scorecard, Measures that Drive Performance*, Harvard Business Review Jan Feb, Harvard Business School Press, Boston, 71- 80.
- Mahsun, M., 2009, *Pengukuram Kinerja Sektor Publik*, 25-26, 115, BPFE, Yogyakarta.
- Mas'ud, F., 2004, *Survai Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 163-165, 267, 421.
- Mukti, A.G., dan Moertjahjo, 2008, *Sistem Jaminan Kesehatan Konsep Desentralisasi Terintegrasi*, 7, 91-93, 81-83, PT. KHM, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithami, A.V., Berry, L.L., 1988, *SERVQUAL a Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol 64, Number 1, 16-17, 23.
- Sekaran, U., 2000, *Research Methods for Business*, 3rd Edition, 35, John Wiley and Sons, inc.
- Tunggal, A.W., 2009, *Performance Measurement and Balanced Scorecard*, Harvarindo, Jakarta, 67.