

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

## Analisis Pelayanan JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit

Alin Triska<sup>a</sup>, Widaningsih<sup>b</sup>, dan Zikrilhaq Shangriela Sabila<sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup>Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : a alintriskaa@gmail.com · b wd.n30032003@gmail.com · c  
zikrilhaqsabila@gmail.com

### Abstrak

Program JKN-KIS memungkinkan masyarakat memperoleh akses yang lebih besar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan praktis dan gratis, sehingga keikutsertaan masyarakat dalam program ini sangatlah penting. RSUD Dr. Murjani Sampit menjadi salah satu rumah sakit yang melayani JKN-KIS, dan untuk melihat kualitas dari pelayanan tersebut maka diperlukan dimensi pelayanan oleh Parasaruman sebagai tolak ukur. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengukur kualitas pelayanan JKN-KIS di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Murjani Sampit melalui dimensi pelayanan Parasaruman. Metode kualitatif digunakan sebagai metode dalam penelitian ini serta dengan menggunakan pendekatan studi kasus (*case study*), dan metode pengumpulan data studi pustaka. Temuan-temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit saat ini sudah sesuai dengan dimensi pelayanan yang dicetuskan oleh Parasaruman yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; Pelayanan kesehatan; JKN-KIS.

## *Analysis Of JKN-KIS Service In Dr. Murjani Sampit Hospital*

### *Abstract*

*The JKN-KIS Programme enables a wider access to a free and effective healthcare service for Indonesian citizens. Therefore, citizens participation to this program is highly crucial. RSUD Dr. Murjani Sampit Hospital becomes one of many hospitals which provides service for JKN-KIS, and to see the quality of this service, Parasaruman's service quality dimensions is required as a standard. This research aims to describe and measure the JKN-KIS service quality in Dr. Murjani Sampit Hospital through Parasaruman's service quality dimensions. Qualitative method is used in this research with case study approach and literature review as the method of collecting data. Findings in this research shows that JKN-KIS service in RSUD Dr. Murjani Sampit corresponds to Parasaruman's service quality dimensions, i.e. reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.*

**Keywords:** Public service; Healthcare service; JKN-KIS

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar bagi seluruh masyarakat Indonesia yang wajib dipenuhi. Pemerintah harus menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang layak bagi tiap warga negara. Jaminan Kesehatan Nasional merupakan salah satu upaya pemenuhan hak tersebut dengan program terbaru Kartu Indonesia Sehat (KIS). Melalui program tersebut, masyarakat dapat memperoleh akses yang lebih besar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan praktis dan gratis. Turut ikut sertanya masyarakat dalam program JKN-KIS sangatlah penting. Hal ini dikarenakan program JKN-KIS didasarkan oleh asas gotong royong yang memiliki keadilan untuk seluruh rakyat Indonesia sesuai dengan kultur budaya bangsa. Namun pada realitanya, masih terdapat beberapa masalah dalam pelayanan pasien JKN-KIS seperti fasilitas rumah sakit, administrasi, dan lain sebagainya. Program JKN-KIS dapat digunakan di seluruh fasilitas kesehatan di Indonesia, baik di klinik, puskesmas maupun rumah sakit, termasuk di RSUD Dr. Murjani Sampit, Kalimantan Tengah. RSUD Dr. Murjani Sampit sendiri hingga saat ini masih terus mengupayakan keberhasilan program JKN-KIS agar seluruh masyarakat dapat terlindungi dengan jaminan kesehatan ini.

Di samping itu guna mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh program JKN-KIS kepada masyarakat di RSUD Dr. Murjani Sampit, Kalimantan Tengah, maka digunakan teori dimensi pelayanan yang disampaikan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry melalui artikel mereka di Journal of Marketing pada tahun 1985 dan kemudian direvisi menjadi artikel "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Pada dasarnya jurnal tersebut menyatakan bahwa kualitas suatu pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi diantaranya: *empathy*, *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *responsiveness*. Pengukuran seperti ini juga kemudian biasa dikenal sebagai dimensi SERVQUAL, yang bertujuan untuk mengetahui jarak antara ekspektasi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Dengan

demikian dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk melihat bagaimana pelayanan kesehatan JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit berdasarkan dimensi pelayanan oleh Parasuraman tersebut.

Kajian literatur terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah jurnal yang ditulis oleh Ida Bagus Made Dwi Indrawan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan JKN-KIS Terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Murjani Sampit". Berdasarkan hasil kajian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit. Pengaruh *Tangible* terhadap maklumat pelayanan, pengaruh *Reliability* terhadap penanganan, pengaduan, saran dan masukan, Pengaruh *Assurance* terhadap variabel tarif atau biaya, dan Pengaruh *Empathy* terhadap variabel persyaratan. Ada juga faktor pendorong yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN-KIS yakni persyaratan yang mudah dan faktor penghambatnya adalah waktu pelayanan dan perilaku pelayanan.

Proposisi dari penelitian ini yaitu: "Pelayanan JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit sudah sesuai dengan Dimensi Pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*)".

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan JKN-KIS di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Murjani Sampit melalui dimensi pelayanan Parasuraman.
2. Mengukur kualitas pelayanan JKN-KIS di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Murjani Sampit menurut teori dimensi pelayanan Parasuraman.

## B. PEMBAHASAN

Dalam jurnal penelitian yang ditulis oleh Ida Bagus Made Dwi Indrawan mengenai tingkat kepuasan JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit di Kalimantan Tengah dimensi pelayanan oleh Parasuraman dijadikan sebagai tolak ukur untuk melihat kualitas pelayanan JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit. Berikut ini merupakan

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

penjabaran dari masing-masing dimensi pelayanan menurut Parasuraman dalam menilai bagaimana pelayanan JKN-KIS yang telah berjalan di RSUD Dr. Murjani Sampit hingga saat ini:

#### 1. Tangible

Pada dimensi ini, maklumat pelayanan merupakan aspek yang paling baik karena RSUD Dr. Murjani Sampit bersedia untuk memenuhi kewajiban sebagai penyelenggara layanan yang dalam tugasnya termasuk menyediakan dan melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, sedangkan dari aspek biaya dan spesifikasi jenis pelayanan RSUD Dr. Murjani Sampit kurang baik karena biaya yang dikeluarkan cukup besar dan adanya ketidaksesuaian antara ketentuan yang ditetapkan dengan pelayanan yang diberikan.

#### 2. Reliability

Dari data yang ditemukan, dimensi reliability ini memiliki aspek pengaduan saran dan masukan yang paling baik. Artinya, pelayanan pengaduan saran dan masukan yang diberikan oleh RSUD Dr. Murjani Sampit banyak dipercaya oleh peserta JKN-KIS. Sedangkan untuk aspek persyaratan menjadi aspek yang kurang baik dikarenakan dalam mengurus layanan JKN-KIS, baik persyaratan teknis maupun administratif kurang bisa diandalkan.

#### 3. Responsiveness

Dari data yang diperoleh melalui dimensi responsiveness menyatakan bahwa aspek yang terbaik adalah kompetensi pelaksana, yang artinya pihak penyedia jasa cepat dan tanggap untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien JKN-KIS dan pihak pelaksana dari RSUD Dr. Murjani Sampit memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang baik. Namun untuk aspek waktu pelayanan dan aspek perilaku pelaksana, dinyatakan bahwa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan cukup memakan waktu. Kemudian mengenai perilaku atau sikap dinyatakan bahwa pemberi layanan tidak cukup responsif dalam bersikap.

#### 4. Assurance

Hasil dari data yang ditemukan menunjukkan bahwa dalam dimensi assurance di RSUD Dr. Murjani Sampit, aspek persyaratan menunjukkan kinerja yang sangat baik. Penilaian ini didasarkan pada pegawai yang memberikan pelayanan JKN-KIS, secara teknis dan administratif mampu

memenuhi syarat dalam mengurus suatu pelayanan kesehatan. Namun di samping itu, aspek yang kurang baik adalah aspek kompetensi pelaksana. Artinya, kemampuan pegawai dari segi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman pegawai yang tidak cukup bagus, sehingga kurang bisa meyakinkan peserta JKN-KIS.

#### 5. Empathy

Untuk dimensi empati, data hasil survei kepuasan menunjukkan bahwa pelayanan JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit secara persyaratan teknis maupun administratif lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya. Artinya, pegawai rumah sakit memiliki pemahaman dan perhatian baik terhadap kebutuhan pasien JKN-KIS akan persyaratan baik secara teknis serta kelengkapan administrasinya. Sedangkan menurut dimensi empati, bagian pelayanan yang bisa ditingkatkan adalah kompetensi pelaksana pelayanan. Pegawai harus memiliki pengetahuan dan kompetensi yang baik tidak hanya untuk memahami kebutuhan peserta, melainkan pula untuk memberikan pelayanan maksimal agar kebutuhan peserta terpenuhi.

### C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Jadi, pelayanan JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit saat ini sudah sesuai dengan dimensi pelayanan oleh Parasuraman. Dari dimensi tangible, aspek yang paling baik adalah maklumat pelayanan dan yang terburuk adalah aspek biaya & spesifikasi jenis pelayanan. Kemudian untuk dimensi reliability, aspek terbaik adalah pengaduan saran dan masukan dan yang terburuk adalah aspek persyaratan. Lalu, pada dimensi responsiveness aspek kompetensi pelaksana menjadi yang paling baik dan aspek waktu dan perilaku pelayanan menjadi aspek yang kurang baik. Setelah itu, dalam dimensi assurance, aspek persyaratan adalah aspek yang paling baik sedangkan aspek kompetensi pelaksana kurang baik. Terakhir, dimensi empathy memiliki aspek persyaratan yang baik dan aspek yang buruk adalah aspek kompetensi pelaksana.

### REFERENSI

Harizatul Qudsiah, F. I. (2018). Pemanfaatan Kartu JKN-KIS Pada Pasien Rawat Inap di RSUD Ungaran. *Hygeia Journal of Public Health Research and Development*.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

- Indrawan, I. B. (2020, October 31). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JKN-KIS TERHADAP KEPUASAN. *Jurnal Kindai*, 19. From [ejournal.stiepancasetia.ac.id](http://ejournal.stiepancasetia.ac.id).
- Khainuddin, H. K. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum m Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 11.
- Pattiasina, R. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN-KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. *PROSPEK Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi*.
- RS Umum Daerah Dr Murjani Sampit. (n.d.). From [goalkes.com](http://goalkes.com):  
<https://www.goalkes.com/rumah-sakit/rs-umum-daerah-dr-murjani-sampit>
- Saftary, R. (2018). KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT HASAN SADIKIN BANDUNG (Studi Tentang Pelayanan Kepada Pasien Pemilik Kartu Indonesia Sehat). *Skripsi*, 17.