

# **KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MELALUI PROGRAM MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI RMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) MASSENREMPULU KABUPATEN ENREKANG**

**Rani Angraini<sup>1</sup>, Abdul Kadir<sup>2</sup>, Hafiz Elfiansya Parawu<sup>3</sup>**

- 1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar
- 2) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar
- 3) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar

## **ABSTRACT**

*Service is a dynamic activity in the form of helping to prepare, provide and process, and help the needs of others. Health services are any efforts that are organized alone or together in an organization to maintain and improve health, prevent, and cure diseases, and restore the health of individuals, families, groups or communities. The purpose of this study was to determine how good the indicators of Tanglibes, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy are for health services through the Mobile JKN Program at Massenrempulu Hospital, Enrekang Regency. The research method used is a quantitative research method with a descriptive research type. The results of the study showed that the quality of health services through the Mobile JKN program at Massenrempulu Hospital, Enrekang Regency was in the good category with an average score of 77.4% and was included in the Very Good criteria*

**Keywords:** *Service Quality, Employee Performance, Mobile National Health Insurance (JKN)*

## **ABSTRAK**

Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses, serta membantu keperluan orang lain. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini guna mengetahui seberapa baik indikator *Tanglibes, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* pelayanan kesehatan Melalui Program *Mobile JKN* di RSUD Massenrempulu kabupaten Enrekang. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan melalui program *Mobile JKN* di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang berada dalam kategori baik dengan skor rata-rata 77,4% dan masuk dalam kriteria Sangat Baik

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*