

# **KUALITAS PELAYANAN KEEHATAN 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 di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan mneyembuhkan 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 kuitas pelayanan keehatan melalui program *Mobile JKN* di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang berada dalam kategori baik dngan skor rata rata 77,4% dan masuk dalam kriteria Sangat Baik

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

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Indonesia dapat diperoleh mulai dari tingkat puskesmas, rumah sakit, dokter praktek swasta dan lain-lain. Sekarang ini masyarakat sudah semakin kritis menyoroti pelayanan kesehatan dan profesional tenaga kesehatan. Masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang baik dari pihak rumah sakit, disisi lain pemerintah belum dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang diharapkan karena adanya keterbatasan-keterbatasan, kecuali rumah sakit swasta yang berorientasi bisnis, dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan baik.

Namun dalam beberapa tahun belakangan ini, yang masih menjadi permasalahan BPJS Kesehatan adalah proses antrean yang panjang . meskipun pengajuan rujukan sudah dapat dilakukan secara online, masih banyak orang yang memilih antri di loket pembayaran BPJS di rumah sakit atau di puskesmas. Salah satu penyebab hal tersebut yaitu keterbatasan masyarakat dalam menggunakan *smartphone*. Tidak jarang antrian tersebut terkadang

sangat panjang, bahkan ada yang datang sejak pagi demi mendapatkan urutan antrian lebih awal. Masalah lain yang sering di keluhkan peserta BPJS kesehatan pada umumnya adalah sistem rujukan berjenjang. Sistem ini mengharuskan setiap peserta memeriksakan penyakit di faskes tingkat pertama terdahulu yaitu puskesmas, dokter keluarga atau klinik terdekat. Apabila faskes tingkat pertama tak kunjung membaik dan dokter menyarankan rujukan ke rumah sakit atau faskes tingkat kedua.

Kualitas pelayanan sendiri merupakan satu bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, jaminan pelayanan, dan proses pelayanan pasien BPJS Kesehatan menggunakan program JKN di RSUD Massenrempulu kabupaten Enrekang. Dimana proses antrean yang terkadang membludak, baik dalam pemeriksaan maupun dalam tahap pengambilan obat di apotek rumah sakit tersebut. Juga terdapat

beberapa hal lain yang mempengaruhi sistem pelayanan yang di terima oleh masyarakat.

Rendahnya kualitas pelayanan public merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan public di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat namun perjalanannya ternyata tidak ada perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukan bahwa berbagai jenis pelayanan public mengalami kemunduran yang sebagian di tandai dengan banyaknya penyimpangan dalam pelayanan public yang lamban dalam memberikan pelayanan juga merupakan aspek layanan public yang banyak di soroti.

Salah satu penilaian dari pelayanan kesehatan dapat kita lihat dari pencatatan rekam medis atau rekam kesehatan. Dari pencatatan rekam medis dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien, juga menyumbangkan hal penting

dibidang hukum kesehatan, pendidikan, penelitian, dan akreditasi rumah sakit.

Badan penyelenggara jaminan social (BPJS) Kesehatan merupakan badan yang memiliki hak dalam menyelenggarakan jaminan sosial. BPJS menjalankan prosedur sistem jaminan sosial nasional (SJSN) berdasar pada pilar kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial baginseluruh rakyat Indonesia. Upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia BPJS telah membentuk program yaitu Jaminan Sosial Nasional (JKN) yang memiliki maksud memberikan jaminan kesehatan komprehensif untuk seluruh masyarakat Indonesia sehingga memperoleh pola hidup sehat, produktif dan hidup makmur.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pemerintah yang beertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera.

Sesuai UU No.40 Tahun 2004, SJSN diselenggarakan dengan mekanisme Asuransi Sosial dimana

setiap peserta wajib membayar iuran guna memberikan perlindungan atas resiko sosial ekonomi yang mneimpa peserta atau anggota keluarganya. Dalam SJSN, terdapat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang merupakan bentuk komitmen pemerintah terhadap pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat Indonesia seluruhnya. Sebelum JKN, pemerintah telah berupaya merintis beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, antara lain Askes Sosial bagi pegawai negeri sipil (PNS), penerima pension dan veteran, Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Jamsostek bagi pegawai BUMN dan swasta, serta Jaminan Kesehatan bagi TNI dan Polri. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu , sejak tahun 2005 Kementrian Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (JPKMM), atau lebih poopuler dengan nama program Askeskin (Asuransi Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin). Kemudian tahun 2008 sampai 2013, program ini berubah nama menjadi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).

Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dibutuhkan tenaga kesehatan yang terampil dan fasilitas rumah sakit yang baik, tetapi tidak semua rumah sakit dapat memenuhi kriteria tersebut sehingga meningkatnya kerumitan system pelayanan kesehatan ini. Dengan adanya JKN yang di jalankan oleh BPJS Kesehatan, di harapkan seluruh masyarakat kurang mampu yang selama ini mnegalami kseulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan bermutu karena keterbatasan finansial.

Salah satu cara yang dapat meningkatkan kualitas pelayan publik adalah dengan penerapan *Electronic government*. Penerapan *Electronic government* selain mengikuti perubahan zaman yang semakin maju dengan penggunaan elektronik tentunya mempunyai banyak manfaat. Pelayanan publik menggunakan sistem *Electronic government* dapat mempermudah proses pelayanan publik. Permasalahan-permasalahan seperti tidak transparannya pelayanan publik, terjadinya *miss communication*, masyarakat yang menunggu lama

dan tidak sistematisnya pelayanan publik dapat teratasi dengan penerapan *electronic government*.

*E-government* menjadi salah satu cara dalam pemanfaatan teknologi dan informasi dalam menyediakan pelayanan publik secara maksimal dan lebih baik untuk masyarakat. *E-government* dikembangkan dengan dilaksanakannya penataan sistem manajemen dan kinerja di lingkungan birokrasi, caranya yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi (TESU, 2012). Penggunaan teknologi dan informasi mencakup dalam dua hal yaitu pada waktu pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen, pada waktu proses kerja elektronik dan pada saat menggunakan elektronik dalam proses pelayanan publik dengan tujuan memudahkan masyarakat (Wicaksono, 2018). (Maulani 2020)

Pelayanan publik merupakan satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara, diartikan sebagai segala

bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan dalam ensiklopedia administrasi (Westra, 1981:81) diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Sedangkan Moenir (1998:26) menyatakan bahwa hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan adalah usaha melayani , sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (menguus) apa yang di perlukan seseorang.

Dalam KEMENPAN 83/93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi

pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003).

Dari beberapa pengertian tersebut pada prinsipnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktifitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu

sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.(Erna Setijaningrum 2019)

Asas pelayanan publik merupakan dasar yang paling penting dari segala perkembangan menyeluruh sistem administrasi di Indonesia. Oleh karena itu pemerintah harus terus berupaya memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan aturan yang berlaku. Baik dari SDMnya maupun dari sarana dan prasarana yang digunakan demi memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Menurut Goetch dan Davis “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.”

Menurut Brady dan Conin di jelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima”. Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry meenambahkan “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang di harapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan selama dua bulan setelah seminar proposal dilaksanakan. Adapun lokasi penelitian bertempat di RSUD Massenrempulu, jln. Jendral Sudirman, Galonta, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui, dengan alasan karena peneliti ingin mengetahui tingkat efektifitas pelayanan kesehatan melalui program *mobile* JKN di RSUD Massenrempulu kabupaten Enrekang.

Adapun tipe penelitian yang digunakan merupakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok. Penelitian ini dibatasi untuk menggambarkan

karakteristik sesuatu sebagaimana adanya. Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian ini karena ingin mengetahui, mengumpulkan beberapa data yang diperoleh kemudian disusun.

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya akan diteliti, satuan-satuan tersebut kemudian disebut unit analisis yang dapat berupa orang-orang, benda-benda, institusi-institusi, dan sebagainya. Populasi dalam hal ini merupakan masyarakat pengguna aktif *mobile* JKN di RSUD Massenrempulu kabupaten Enrekang sejak awal bulan Mei 2023 yaitu sebanyak 160 orang.

jadi jumlah minimal sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 62 responden yaitu masyarakat pengguna aktif aplikasi *mobile* JKN sebagai penerima pelayanan kesehatan di RSUD Massenrempulu kabupaten Enrekang.

Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara yang digunakan seorang peneliti dalam mengumpulkan data-data penelitian

dari sumber data. Pengumpulan data merupakan tahap yang paling penting karena teknik pengumpulan data yang akan menjadi acuan dalam penyusunan instrument penelitian. Dari penjelasan tersebut, maka metode pengumpulan data yang kemudian digunakan di dalam penelitian ini adalah : Observasi Kuisisioner Dokumentasi

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini ialah mengelolah data dengan secara menggambarkan atau mendeskripsikan data kuisisioner yang telah terkumpul dari jawaban informan di RSUD Massenrempulu kabupaten Enrekang.

### **HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian yang telah dilaksanakan di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang. Data yang diperoleh dari kuisisioner yang didistribusikan kepada 62 orang responden yaitu masyarakat pengguna aktif mobile

JKN di RSUD Massenrempulu kabupaten Enrekang.

Berdasarkan kualitas pelayanan terhadap lima indikator yang meliputi, bukti langsung, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan.. Penjelasan masing-masing indikator akan dibahas sebagai berikut:

#### **Bukti langsung (*Tanglibes*)**

Bukti langsung yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang biasa dirasakan. Adapun indikator bukti langsung sebagai berikut:

sub indikator Pegawai RSUD Massenrempulu Telah Memiliki Fasilitas Yang Baik, terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 9 orang (15%), yang menjawab Baik ada 53 orang (85%).

Dengan nilai persentase sebesar 72,5%, maka penilaian responden untuk sub indikator Pegawai RSUD Massenrempulu Telah Memiliki Fasilitas Yang Baik masuk dalam kriteria Sangat Baik

sub indikator Pegawai Berpenampilan Bersih dan Menarik Dalam Memberikan Pelayanan, terlihat bahwa responden yang

menjawab Sangat Baik ada 5 orang (8%), yang menjawab Baik ada 46 orang (74%), yang menjawab cukup baik ada 11 orang (18%). Dengan nilai persentase sebesar 72,5%, maka penilaian responden untuk sub indikator Pegawai Berpenampilan Bersih dan Menarik Dalam Memberikan Pelayanan masuk dalam kriteria Baik.

sub indikator Ketersediaan Fasilitas Yang Baik Bagi Masyarakat, terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 21 orang (34%), yang menjawab Baik ada 41 orang (66%). Dengan nilai persentase sebesar 83,4%, maka penilaian responden untuk sub indikator Ketersediaan Fasilitas Yang Baik Bagi Masyarakat masuk dalam kriteria Sangat Baik.

aspek Keandalan dapat dilihat dari tiga pernyataan yang diuraikan, sub indikator pertama RSUD Massenrempulu telah memiliki fasilitas yang baik mendapatkan persentase sebesar 76,6% dan masuk dalam kriteria Sangat Baik. Kemudian sub indikator kedua mengenai pegawai berpenampilan bersih dan menarik dalam

memberikan pelayanan mendapatkan persentase sebesar 72,5% dan dikategorikan baik. Adapun dari sub indikator ketiga mengenai ketersediaan fasilitas pelayanan bagi masyarakat (computer, toilet, kursi, ruang tunggu, dll) mendapatkan persentase sebesar 83,4% dan dikategorikan sangat baik.

Dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait aspek *Tanglibes*(bukti langsung) di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang mendapatkan persentase nilai sebesar 77,5% dan masuk dalam kategori Sangat Baik.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator bukti langsung masuk dalam kategori sangat baik, hal ini dapat dilihat dari pegawai yang berpenampilan bersih serta mengenakan seragam, pegawai yang memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi JKN *Mobile*, dan tersedianya fasilitas yang baik oleh pihak RSUD Massenrempulu kabupaten Enrekang.

### **Empati (*Empathy*)**

Empati yaitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada

masyarakat dalam bentuk kemampuan pegawai dalam memahami masyarakat terkait pelayanan pada masyarakat pengguna aktif JKN *Mobile* di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang. Adapun indikator empati yang akan di gunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Pegawai Memberikan Pengetahuan Mengenai Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN, terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 3 orang (5%), yang menjawab Baik ada 49 orang (79%). Yang menjawab Kurang Baik ada 10 orang (16%). Dengan nilai persentase sebesar 72,1%, maka penilaian responden untuk sub indikator Pegawai Memberikan Pengetahuan Mengenai Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN masuk dalam kriteria Baik.

Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Yang Sama Tanpa Memandang Atatus Sosial, terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 11 orang (18%), yang menjawab Baik ada 46 orang (74%). Yang menjawab Kurang Baik ada 5 orang (8%). Dengan nilai

persentase sebesar 77,4%, maka penilaian responden untuk sub indikator Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Yang Sama Tanpa Memandang Atatus Sosial masuk dalam kriteria Sangat Baik

Pegawai Memberikan Respon Baik Ketika Masyarakat Sedang Ada Keluhan terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 5 orang (8%), yang menjawab Baik ada 54 orang (87%) dan yang menjawab Kurang Baik ada 3 orang (5%). Dengan penilaian persentase sebesar 73,3%, maka penilaian responden untuk sub indikator Pegawai Memberikan Respon Baik Ketika Masyarakat Sedang Ada Keluhan masuk dala kriteria Sangat Baik

aspek *Empathy* dapat dilihat dari tiga sub indikator yang diuraikan, sub indikator Pegawai memberikan informasi serta membantu masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi JKN *Mobile* mendapatkan persentase sebesar 72,1% dan masuk dalam kriteria Sangat Baik. Kemudian sub indiktator kedua yaitu Masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama

tanpa memandang status sosial mendapatkan persentase sebesar 77,4% dan di kategorikan Sangat Baik. Adapun dari sub indikator ketiga mengenai Pegawai memberikan respon baik ketika masyarakat sedang ada keluhan mendapatkan persentase sebesar 73,3% dan dikategorikan sangat baik.

Dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait indikator *Tanglibes*(bukti langsung) di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang mendapatkan persentase nilai sebesar 74,2% dan masuk dalam kategori Sangat Baik.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator ampati masuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai senantiasa memberikan informasi serta membantu masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi JKN Mobile, pegawai menanyakan keadaan masyarakat dalam proses pelayanannya, serta pegawai memberikan respon yang baik ketika masyarakat sedang ada keluhan.

#### **Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan pegawai pada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang diinginkan secara tepat, akurat, dan memuaskan. Adapun indikator keandalan sebagai berikut:

Pegawai Memberikan Pelayanan Yang Sama Pada Masyarakat terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 5 orang (8%), yang menjawab Baik ada 57 orang (92%). Dengan penilaian persentase sebesar 77%, maka penilaian responden untuk sub indikator Pegawai Memberikan Pelayanan Yang Sama Pada Masyarakat masuk dalam kriteria Sangat Baik

Pegawai Memberikan Penanganan Pelayanan Yang Cepat terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 4 orang (6%), yang menjawab Baik ada 47 orang (76%). Yang menjawab Kurang Baik ada 9 orang (15%), yang menjawab Tidak Baik ada 2 orang (3%). Dengan penilaian persentase sebesar 71,3%, maka penilaian responden untuk sub indikator Pegawai Memberikan

Penanganan Pelayanan Yang Cepat masuk dala kriteria Cukup Baik

Pegawai Senantiasa Memberikan Pelayanan Yang Tepat Kepada Masyarakat terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 7 orang (11%), yang menjawab Baik ada 44 orang (71%) dan yang menjawab Kurang Baik ada 11 orang (18%). Dengan penilaian persentase sebesar 73,3%, maka penilaian responden untuk sub indikator Pegawai Senantiasa Memberikan Pelayanan Yang Tepat Kepada Masyarakat masuk dala kriteria Baik

aspek *Reliability* dapat dilihat dari tiga sub indikator yang diuraikan, sub indikator Pegawai Memberikan Pelayanan Yang Sama Pada Masyarakat mendapatkan persentase sebesar 77% dan masuk dalam kriteria Sangat Baik. Kemudian sub indiktator kedua yaitu Pegawai Memberikan Pelayanan Yang Cepat mendapatkan persentase sebesar 71,3% dan di kategorikan Baik. Adapun dari sub indikator ketiga mengenai Pegawai Senantiasa Memberikan Pelayanan Yang Tepat Kepada Masyrakat mendapatkan

persentase sebesar 73,3% dan dikategorikan Baik.

Dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait indikator *Reliability* di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang mendapatkan persentase nilai sebesar 74,5% dan masuk dalam kategori Baik

Dalam hasil penelitian ini, indikator keandalan masuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai memberikan pelayanan yang sama pada masyarakat, pegawai tidak meenunda-nunda pelayanan pada masyarakat serta pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang tepat pada masyarakat.

#### **Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap adalah kemauan yang dimiliki para pegawai untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan tepat dan tanggap di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang. Adapun indikator ketanggapan sebagai berikut:

Pegawai Membantu Masyarakat Yang Kesulitan Menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN terlihat bahwa responden yang

menjawab Sangat Baik ada 4 orang (6%), yang menjawab Baik ada 47 orang (76%) dan yang menjawab Kurang Baik ada 11 orang (18%). Dengan penilaian persentase sebesar 72,1%, maka penilaian responden untuk sub indikator Kesiapan Pegawai Membantu Masyarakat Yang Kesulitan Menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN masuk dalam kriteria Baik.

Pegawai Memberikan Perhatian Dalam Melayani Masyarakat terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 6 orang (24%), yang menjawab Baik ada 45 orang (72%) dan yang menjawab Kurang Baik ada 11 orang (18%). Dengan penilaian persentase sebesar 72,9%, maka penilaian responden untuk sub indikator Pegawai Memberikan Perhatian Dalam Melayani Masyarakat masuk dalam kriteria Baik.

Pegawai Menerima Saran Yang di Berikan Masyarakat terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 2 orang (3%), yang menjawab Baik ada 7 orang (11%) dan yang menjawab Kurang Baik ada 44 orang (71%). Yang menjawab

Tidak Baik ada 9 orang (15%). Dengan penilaian persentase sebesar 50,8%, maka penilaian responden untuk sub indikator Pegawai Menerima Saran Yang di Berikan Masyarakat masuk dalam kriteria Baik.

aspek *Responsiveness* dapat dilihat dari tiga sub indikator yang diuraikan, sub indikator Kesiapan pegawai membantu masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi *JKN Mobile* mendapatkan persentase sebesar 72,1% dan masuk dalam kriteria Baik. Kemudian sub indikator kedua yaitu Pegawai memberikan perhatian dalam melayani masyarakat mendapatkan persentase sebesar 72,9% dan di kategorikan Baik. Adapun dari sub indikator ketiga mengenai Pegawai menerima saran yang di berikan oleh masyarakat mendapatkan persentase sebesar 50,8% dan dikategorikan Baik.

Dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait indikator *Responsiveness* di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang mendapatkan persentase nilai sebesar

66,2% dan masuk dalam kategori Baik.

Dalam hasil penelitian, indikator daya tanggap masuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari kesediaan pegawai membantu masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi *JKN Mobile*, pegawai memberikan perhatian dalam melayani masyarakat serta pegawai menerima saran yang diberikan oleh masyarakat.

#### **Asuransi (*Assurance*)**

Jaminan adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam meyakinkan masyarakat dalam hal pemberian pelayanan di RSUD Massenrempulu kabupaten Enrekang. Adapun indikator jaminan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tempat parkir aman terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 44 orang (71%), yang menjawab Baik ada 18 orang (29%). Dengan penilaian persentase sebesar 92,7%, maka penilaian responden untuk sub indikator Tempat parkir aman masuk dalam kriteria Sangat Baik.

Kebersihan Ruang Tunggu Pasien Terjamin terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 38 orang (61%), yang menjawab Baik ada 24 orang (39%). Dengan penilaian persentase sebesar 90,3%, maka penilaian responden untuk sub indikator Kebersihan Ruang Tunggu Pasien Terjamin masuk dalam kriteria Sangat Baik.

Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Terjamin terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 31 orang (50%), yang menjawab Baik ada 31 orang (50%). Dengan penilaian persentase sebesar 87,5%, maka penilaian responden untuk sub indikator Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Yang Terjamin masuk dalam kriteria Sangat Baik

Tempat parkir aman terlihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik ada 44 orang (71%), yang menjawab Baik ada 18 orang (29%). Dengan penilaian persentase sebesar 92,7% dan masuk dalam kriteria Sangat Baik. Kemudian sub indikator kedua yaitu Kebersihan ruang tunggu pasien terjamin mendapatkan persentase sebesar

90,3% dan di kategorikan Baik. Adapun dari sub indikator ketiga mengenai Masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang terjamin mendapatkan persentase sebesar 50,8% dan dikategorikan Baik.

Dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait indikator *Assurance* di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang mendapatkan persentase nilai sebesar 90,1% dan masuk dalam kategori Sangat Baik.

kualitas pelayanan publik 5 indikator tersebut di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang mendapatkan persentase nilai sebesar 77,5% dan masuk dalam kategori Sangat Baik.

Dalam hasil penelitian, indikator asuransi masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya tempat parkir yang aman, kebersihan ruang tunggu, serta masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang terjamin.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di RSUD Massenrempulu Enrekang dengan judul “Kualitass Pelayanan

Kesehatan Melalui Program JKN *Mobile* di RSUD Massenrempulu Kaabupaten Enrekang” maka dengan ini penulis memberikan kesimpulan bahwa hasil analisis deskriptif berdasarkan 5 (lima) indikator yaitu bukti langsung, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan memperoleh hasil sebesar 77,5% dan dikategorikan Sangat Baik. Hasil analisis deskriptif terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program *Mobile* JKN di RSUD Massenrempulu Enrekang pada indikator *Tanglibes* berada pada kategori Sangat Baik. Hasil analisis deskriptif terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program *Mobile* JKN di RSUD Massenrempulu Enrekang pada indikator *Empathy* berada pada kategori Sangat Baik. Hasil analisis deskriptif terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program *Mobile* JKN di RSUD Massenrempulu Enrekang pada indikator *Reliability* (keandalan) berada pada kategori Baik. Hasil analisis deskriptif terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program *Mobile* JKN di RSUD

Massenrempulu Enrekang pada indikator *Responsiveness* (daya tanggap) berada pada kategori Baik. Hasil analisis deskriptif terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program *Mobile* JKN di RSUD Massenrempulu Enrekang pada indikator *Assurance* (asuransi) berada pada kategori Sangat Baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Doni Saputra, Dede Mirza. 2022. "Asas-Asas Pelayanan Publik Pada Rumah Tahanan Nrgara(Rutan)KIAS IIB Dumai" VIII (118): 57–63.
- Emilia, Dinda. 2019. "PELAKSANAAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK SAMSAT MEDAN Disusun Oleh : UNIVERSITAS MEDAN AREA" 19.
- Erna Setijaningrum. 2019. "Ensiklopedi Administrasi," 81.
- Ibrahim, Malik, dan Sitti Marijam Thawil. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4* (1): 175–82. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>.
- Irawan, Bambang. 2015. "E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik." *Jurnal Paradigma* 4 (3): 200–209. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>.
- Maulani, W. 2020. "Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)." *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 5 (2): 44–54. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248%0Ahttps://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/download/3248/2378>.
- Nurdin, Ismail. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)." *Journal Artikel*, 20.
- Rianti, Selvi, Zaili Rusli, Febri Yuliani, Kampus Bina, Widya Jl, dan Panam Pekanbaru. 2019. "dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 15: 412–19.
- Robert, By, dan E Bob Brown. 2004. "Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang," no. 1: 1–14.