



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) (Studi Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di RSUD Banggai Laut)

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN THE NATIONAL HEALTH INSURANCE PROGRAM (JKN) (A Study on Participants of the Social Security Organizing Agency at Banggai Laut Regional General Hospital)

Nurnaningsi^{1*}

^{1*}Universitas Negeri Gorontalo, Email: nhingsiyamudu876@gmail.com

*email koresponden: nhingsiyamudu876@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i2.2683>

Abstrack

The purpose of this study was to analyze the quality of public services in the implementation of the National Health Insurance (JKN) Program for BPJS Kesehatan participants at Banggai Laut Regional Hospital. This study used a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation. Informants in this study consisted of BPJS Kesehatan participants, health workers, administrative staff, and hospital management involved in JKN Program services. The results of the study indicate that the quality of public services for BPJS Kesehatan participants at Banggai Laut Regional Hospital has generally been quite good. This is reviewed based on Parasuraman's five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The tangibles dimension indicates the availability of adequate service facilities, although some facilities still need improvement. The reliability dimension is reflected in the ability of staff to provide services in accordance with established procedures. In the responsiveness dimension, staff have strived to provide services quickly and responsively to patient needs. The assurance dimension is reflected in the competence and professionalism of healthcare workers in providing services. Meanwhile, the empathy dimension is demonstrated through staff's attention and concern for patient conditions. However, several obstacles remain, such as relatively long waiting times during certain hours and limited human resources to handle the high number of patients. Based on the research results, it can be concluded that the quality of public services under the National Health Insurance (JKN) Program for BPJS Kesehatan participants at Banggai Laut Regional Hospital has been implemented quite well, but still requires improvements in aspects of service speed, availability of supporting facilities, and increasing the number of healthcare workers to increase BPJS Kesehatan participant satisfaction.

Keywords: *Quality of Public Services, JKN, BPJS Health, Health Services, Banggai Laut Regional Hospital.*



Abstrak

Tujuan dari penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Banggai Laut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari peserta BPJS Kesehatan, tenaga kesehatan, petugas administrasi, serta pihak manajemen rumah sakit yang terlibat dalam pelayanan Program JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Banggai Laut secara umum telah berjalan cukup baik. Hal ini ditinjau berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dimensi bukti fisik menunjukkan tersedianya fasilitas pelayanan yang cukup memadai, meskipun masih terdapat beberapa sarana yang perlu ditingkatkan. Dimensi keandalan terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Pada dimensi daya tanggap, petugas telah berupaya memberikan pelayanan secara cepat dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Dimensi jaminan tercermin dari kompetensi dan sikap profesional petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, dimensi empati terlihat melalui perhatian dan kepedulian petugas terhadap kondisi pasien. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti waktu tunggu pelayanan yang relatif lama pada jam-jam tertentu dan keterbatasan sumber daya manusia dalam menghadapi tingginya jumlah pasien. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam Program JKN bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Banggai Laut telah terlaksana dengan cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek kecepatan pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung, dan peningkatan jumlah tenaga kesehatan guna meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, JKN, BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan, RSUD Banggai Laut.

1. PENDAHULUAN

Layanan publik adalah jenis layanan yang diselenggarakan negara untuk warga melalui sistem birokrasi yang sudah ditentukan. Pelaksanaan layanan publik bertujuan mencukupi kebutuhan masyarakat dan diharapkan berjalan sesuai aspirasi serta harapan warga. Dengan kata lain, layanan publik adalah penerapan hak dan kewajiban timbal balik antara pemerintah dan masyarakat yang mesti dijalankan seimbang agar memuaskan kedua pihak. Dari sini, hasil kontribusi ilmu administrasi publik terwujud dalam bentuk layanan. Namun demikian, harus pula ada timbal balik untuk warga selaku pemakai layanan dari lembaga pemerintah. Tujuannya adalah memberi layanan optimal yang dapat memuaskan pelanggan/pasien sesuai UU No. 44 Tahun 2009. Untuk menjalankan tugas dan fungsinya, RS membutuhkan berbagai sumber daya, salah satunya SDM berkualitas sebagai pemberi layanan kesehatan. SDM memiliki peran vital di RS karena menjadi pelaksana utama kebijakan dan aktivitas operasional rumah sakit (Sujarwanta et al., 2023).

Rumah Sakit memiliki fungsi strategis dalam mempercepat kenaikan derajat kesehatan masyarakat. Konsep baru layanan kesehatan mewajibkan RS menyediakan layanan bermutu sesuai kebutuhan dan harapan pasien, namun tetap berpedoman pada kode etik kedokteran dan profesi. Seiring kemajuan teknologi yang cepat dan persaingan yang makin sengit, RS dituntut meningkatkan mutu layanannya.



Perpres Nomor 28 Tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan. Sejak 1 Januari 2014, Indonesia membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang sejalan dengan misi WHO dalam mewujudkan jaminan kesehatan universal. BPJS Kesehatan adalah lembaga hukum yang bertugas mengelola program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan No. 1 Tahun 2014). Menurut data BPJS, per 23 September 2016 jumlah pesertanya mencapai 169.304.759 orang. Adanya program JKN, pihak rumah sakit tentu harus menyesuaikan pelayanan dengan kebijakan. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Putri & Kartika, 2017).

Mutu layanan adalah ukuran keunggulan layanan yang mampu memenuhi harapan pasien/pelanggan melalui peran tenaga medis, paramedis, maupun tenaga penunjang. Indikator mutu layanan bisa dinilai dari beberapa dimensi seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (empathy), dan bukti fisik layanan (tangible). Masalah yang muncul saat implementasi program JKN berlangsung paling banyak dirasakan oleh kalangan dokter. Dampak paling signifikan bagi dokter akibat adanya JKN adalah minimnya imbalan jasa yang mereka terima.

Mutu pelayanan yang baik perlu dipantau secara berkala melalui evaluasi berkelanjutan guna menemukan kekurangan dan kelemahan, agar bisa segera ditindaklanjuti sesuai urutan prioritas masalah. Pada masa sekarang, baik pengguna layanan kesehatan pemerintah maupun swasta sama-sama menuntut mutu layanan yang lebih tinggi. Kondisi ini menunjukkan masih adanya kendala mutu layanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Kendala tersebut meliputi: (1) Keterbatasan sarana dan prasarana penunjang layanan; (2) Alur pelayanan yang cenderung kompleks dan berbelit; (3) Sikap petugas yang kurang tanggap terhadap peserta BPJS Kesehatan; (4) Adanya diskriminasi layanan antara peserta BPJS Kesehatan dengan pasien umum; (5) Mutu obat yang diberikan dinilai masih rendah.

Konsep Administrasi Publik

Istilah 'publik' dalam bentuk tunggal sudah sangat familiar, baik dalam percakapan lisan maupun tulisan, di berbagai tempat, forum, maupun media, dalam konteks kehidupan bermasyarakat. Kemudian, masyarakat memahami konsep administrasi melalui dua sudut pandang, yaitu administrasi dengan pengertian luas dan administrasi dengan pengertian terbatas. Administrasi publik merupakan kajian dalam ilmu sosial yang mengkaji tiga komponen utama dalam kehidupan berbangsa, yaitu lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif. Administrasi publik berperan dalam membenahi budaya kerja organisasi. Keberhasilan lembaga publik untuk bertahan dan terus berkembang dalam memberi layanan terbaik ke masyarakat sangat ditentukan oleh aspek sumber (Wardani, 2020).

Keban lewat Wardani 2020 mengungkapkan bahwa Administrasi publik memiliki fungsi krusial dalam upaya pemberdayaan warga serta pembentukan demokrasi. Seiring kemajuan ilmu administrasi publik, muncul berbagai kajian dari para ahli dalam bidang ini. Salah satu topik utama yang dibahas adalah layanan publik. Hingga kini, layanan publik tetap menjadi isu yang menuntut perhatian serius serta solusi menyeluruh.



Pelayanan Publik

Dwiyanto dkk, (2020: 14) mengemukakan bahwa istilah layanan publik banyak dipakai oleh berbagai kalangan, mulai dari praktisi hingga akademisi, namun pengertiannya tidak seragam. Pada awal perkembangannya, administrasi layanan publik diartikan secara simpel sebagai kegiatan pelayanan yang dijalankan pemerintah. Layanan publik diartikan sebagai seluruh aktivitas yang dijalankan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan sekaligus menjalankan semua aturan perundang-undangan yang berlaku (Isa et al., 2023).

Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam (Kharisma et al., 2023) layanan yaitu semua tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memunculkan hak kepemilikan sama sekali. Ratminto dkk lewat Mahfudhoh & Muslimin 2020 menjelaskan bahwa mutu layanan adalah ukuran suksesnya pelayanan yang diukur dari seberapa puas penerima layanan.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Ini berarti bahwa data yang dikumpulkan bukan berupa angka, melainkan berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, memo, dan dokumen resmi lainnya. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mencerminkan realitas empiris di balik suatu fenomena secara mendalam, rinci, dan komprehensif. Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Dalam pendekatan kualitatif yang deskriptif, peneliti biasanya menemukan data dalam bentuk kata-kata, foto, transkrip wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, gambar, nota, dan lainnya. ada empat jenis teknik untuk mengumpulkan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan kombinasi/triangulasi (observasi, wawancara, dan observasi). Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

RSUD Banggai Laut sebagai rumah sakit daerah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, cepat, mudah dijangkau, dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat. Dalam pelaksanaannya, rumah sakit bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada peserta JKN sesuai prosedur dan standar pelayanan kesehatan yang berlaku. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan publik dalam Program JKN terhadap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Banggai Laut. Data penelitian diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Kualitas Layanan Pada Aspek Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, sarana-prasarana, kenyamanan lingkungan pelayanan, penampilan petugas, serta kelengkapan fasilitas kesehatan yang tersedia di rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Ali Sobirin selaku Kepala Rumah Sakit bahwa:



“Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan, pihak rumah sakit terus berupaya menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai bagi masyarakat. Kami berusaha menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit, kenyamanan ruang pelayanan, serta kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan agar pasien merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan.” (AS 28 April 2026).:

Dilanjutkan oleh ibu Ahda Putri selaku perawat mengatakan:

“Selain itu, rumah sakit berupaya melengkapi peralatan medis secara bertahap sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Namun, kami menyadari masih terdapat beberapa keterbatasan fasilitas dan alat kesehatan tertentu sehingga menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan.” (AP 28 April 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa RSUD Banggai Laut telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada aspek bukti fisik (tangibles) melalui penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai, menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit, meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan, serta melengkapi sarana dan prasarana kesehatan secara bertahap. Keberadaan ruang pelayanan dan petugas BPJS di RSUD Banggai Laut turut memberikan kemudahan bagi pasien dalam memperoleh informasi maupun mengurus administrasi pelayanan JKN. Penampilan petugas BPJS yang rapi serta tersedianya sarana informasi pelayanan membantu menciptakan suasana pelayanan yang lebih tertib dan nyaman. Kondisi tersebut menunjukkan adanya upaya rumah sakit dan pihak BPJS dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien pengguna JKN. Fasilitas tersebut memberikan kesan positif bagi masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan. Selain itu, tersedianya beberapa sarana penunjang seperti ruang pemeriksaan, tempat tidur pasien, dan fasilitas administrasi turut membantu kelancaran proses pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kualitas Layanan Pada Aspek Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, konsisten, serta sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi BPJS di RSUD Banggai Laut telah berjalan sesuai mekanisme yang berlaku. Pasien diwajibkan membawa dokumen administrasi seperti kartu BPJS, kartu identitas, dan surat rujukan untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Hal tersebut ditegaskan oleh bapak Ali Sobirin selaku Kepala Rumah Sakit:

“Dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan, rumah sakit berupaya melaksanakan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Kami memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membedakan status pasien umum maupun pasien BPJS.” (AS 29 April 2026).

Hal serupa dikatakan oleh ibu Irmawati selaku Staf Nifas bahwa:

“Keandalan pelayanan menjadi salah satu perhatian utama rumah sakit karena pelayanan yang tepat dan konsisten sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta kualitas pelayanan publik di rumah sakit.” (IR 28 April 2026)

Salah satu informan rawat inap ibu Nurmila menyampaikan:

“Prosesnya sudah jelas, pasien tinggal mengikuti alur yang ada.” (NU 14 Maret 2026)



Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa aspek reliability sudah cukup baik karena pelayanan dilakukan sesuai prosedur dan tenaga kesehatan cukup profesional. Akan tetapi, efektivitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar waktu tunggu pasien dapat diminimalkan. Hal itu sejalan dengan pernyataan Pakaya et al. (2025) bahwa layanan publik yang bermutu dan baik dapat terwujud jika aparatur sebagai abdi negara memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan serta menanggapi setiap keluhan masyarakat.

Kualitas Layanan Pada Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness berkaitan dengan kesigapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan serta membantu pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ali Sobirin selaku Kepala Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut bahwa:

“Pada aspek kesigapan pelayanan, RSUD Banggai Laut selalu berupaya memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan pasien pengguna BPJS. Tenaga medis dan petugas pelayanan diarahkan untuk sigap dalam menangani pasien, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan, hingga tindakan medis. Kesigapan ini penting agar pasien merasa terbantu dan memperoleh pelayanan yang tepat waktu.” (AS 27 April 2026)

Kemudian ditambahkan oleh bapak Deskar bahwa:

“Selain itu, petugas juga berusaha memberikan informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan BPJS sehingga pasien tidak mengalami kebingungan. Dalam kondisi tertentu, seperti meningkatnya jumlah pasien, memang terkadang terjadi antrean yang dapat memengaruhi kecepatan pelayanan. Namun, pihak rumah sakit terus melakukan evaluasi dan pembagian tugas tenaga kesehatan agar pelayanan tetap berjalan efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasien.” (DE 27 April 2026).

Namun demikian, beberapa pasien mengungkapkan bahwa pelayanan terkadang menjadi lambat ketika jumlah pasien meningkat dan tenaga medis terbatas. Seperti yang dikatakan oleh ibu Juwita Bahwa:

“Kalau pasien banyak biasanya petugas kewalahan sehingga pelayanan agak lambat.” (JU 29 April 2026)

Hal ini terlihat dari upaya rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang cepat dan sigap kepada pasien, terutama pada kondisi darurat yang langsung mendapatkan penanganan medis. Tenaga kesehatan juga dinilai aktif dalam memantau kondisi pasien serta memberikan informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan BPJS sehingga membantu pasien memperoleh pelayanan dengan lebih mudah dan tepat waktu. Meskipun demikian, kualitas daya tanggap pelayanan masih menghadapi beberapa hambatan, terutama ketika jumlah pasien meningkat. Responsiveness sebagai bagian dari ketanggapan perusahaan terhadap konsumen adalah salah satu dimensi penting dalam membantu memenuhi kebutuhan konsumen (Nugraha et al., 2022). Responsiveness sebagai unsur ketanggapan organisasi terhadap konsumen termasuk salah satu dimensi krusial dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Nugraha et al., 2022). Aspek daya



tanggap berkaitan dengan kecepatan tenaga medis RS dalam hal ini dokter, perawat, atau tenaga kesehatan lainnya untuk segera memberikan pelayanan saat pasien membutuhkan.

Empathy (Empati)

Dimensi empathy berkaitan dengan perhatian, keramahan, komunikasi, serta kepedulian petugas terhadap pasien. Berdasarkan wawancara dengan bapak Ali Sobirin selaku kepala RSUD Banggai Laut bahwa:

“Pada aspek empathy atau kepedulian dalam pelayanan, RSUD Banggai Laut selalu menekankan kepada seluruh tenaga kesehatan dan petugas pelayanan agar memberikan perhatian, keramahan, dan sikap peduli kepada setiap pasien, termasuk pengguna BPJS. Kami memahamrumah sakit tidak hanya membutuhkan pengobatan, tetapi juga membutuhkan bahwa pasien yang datang ke kenyamanan, perhatian, dan komunikasi yang baik dari petugas kesehatan. (AS 29 April 2026).

Hal senada yang diungkapkan oleh bapak Samin selaku pengguna BPJS bahwa:

“Dokter dan perawat di RSUD Banggai Laut dinilai cukup ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Mereka berusaha berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian kepada pasien, serta melayani dengan sikap sopan dan menghargai setiap pasien yang datang untuk berobat.” (SA 1 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek empathy dalam pelayanan Program JKN di RSUD Banggai Laut secara umum telah berjalan cukup baik. Tenaga kesehatan dan petugas pelayanan dinilai telah menunjukkan sikap ramah, sopan, peduli, serta berusaha memberikan perhatian kepada pasien pengguna BPJS. Hal ini terlihat dari adanya komunikasi yang baik antara dokter, perawat, dan pasien sehingga pasien merasa lebih nyaman selama menjalani pelayanan kesehatan.

Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, kepastian pelayanan, serta sikap profesional dalam melayani pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ali Sobirin selaku kepala rumah sakit yang mengatakan bahwa:

“Pada aspek asuransi, khususnya pelayanan bagi pengguna BPJS di RSUD Banggai Laut, rumah sakit berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Kami memastikan bahwa pasien pengguna BPJS tetap memperoleh hak pelayanan kesehatan yang sama dengan pasien lainnya tanpa adanya perbedaan dalam penanganan medis. (AS 29 April 2026)

Kemudian ditambahkan oleh pengurus BPJS bahwa:

“Pada aspek asuransi, pelayanan BPJS di RSUD Banggai Laut pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pihak rumah sakit dan BPJS terus berupaya memberikan kemudahan bagi peserta dalam memperoleh pelayanan kesehatan, mulaverifikasi data, hingga pelayanan medis. (DE 29 April 2026).

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa aspek asuransi dalam pelayanan BPJS di RSUD Banggai Laut sudah berjalan cukup baik. Rumah sakit dan pihak BPJS berupaya memberikan pelayanan yang adil, jelas, serta sesuai prosedur kepada seluruh peserta



BPJS. Pasien juga merasa terbantu dengan adanya penjelasan dari petugas terkait administrasi dan alur pelayanan. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada kepastian waktu pelayanan agar pasien tidak menunggu terlalu lama dalam memperoleh layanan kesehatan. Selain itu, pasien pengguna BPJS juga memperoleh pelayanan yang sama tanpa adanya perlakuan diskriminatif dibandingkan pasien umum. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Widodo (dalam Badjuka & Aneta, 2022) pelayan publik diharapkan mampu memberikan layanan yang profesional, efektif, efisien, akuntabel, responsif dan adaptif terhadap situasi dan dapat meningkatkan kualitas potensi diri dalam arti mampu mengembangkan kapasitas individu dan masyarakat untuk lebih aktif. Seperti yang dinyatakan oleh (Samodra et al., 2024) Layanan publik berupa jasa kesehatan termasuk salah satu aspek paling krusial dan perlu disusun secara matang oleh pemerintah. Layanan kesehatan berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan kesehatan warga akan berdampak pada peningkatan produktivitas SDM, yang selanjutnya mempercepat laju pembangunan nasional. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan public.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik dalam Program JKN pada peserta BPJS Kesehatan di RSUD Banggai Laut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara umum telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari pelayanan yang dilaksanakan sesuai prosedur, sikap profesional tenaga kesehatan, serta pelayanan yang tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien umum. Pada dimensi tangibles (bukti fisik), rumah sakit telah menyediakan fasilitas pelayanan yang cukup memadai, seperti ruang pelayanan, kebersihan lingkungan rumah sakit, serta penampilan petugas yang rapi dan sopan. Pada dimensi responsiveness (daya tanggap), tenaga kesehatan dinilai cukup cepat dan tanggap dalam menangani pasien, khususnya pasien dengan kondisi darurat. Pada dimensi assurance (jaminan), pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Sementara itu, pada dimensi empathy (empati), petugas kesehatan dinilai cukup ramah, sopan, dan peduli terhadap pasien. Petugas kesehatan diharapkan terus meningkatkan kualitas komunikasi, keramahan, dan sikap empati kepada pasien agar tercipta hubungan pelayanan yang lebih baik dan humanis. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan metode atau indikator lain sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih luas dan komprehensif.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: Syakir Media Press.
- Alayda, N. F., Aulia, C. M., Ritonga, E. R., & Purba, S. H. (2024). Analisis Dampak Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Akses dan Kualitas Pelayanan Kesehatan. 7(7), 2616–2626. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5573>
- Andayani, N. D., Tui, F. P., & Tohopi, R. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pelaksanaan



- Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 2(2), 563-583..
- Arifin, S., Effendi, A., Syahidin, R., & Paramarta, V. (2023). Kualitas layanan meningkatkan kepuasan pasien bpjs rawat inap rsud ratu aji putri botung. 1(2), 83–93.
- Badjuka, A. H., & Aneta, A. (2022). Efforts to improve academic service governance through optimization of information technology at Gorontalo State University. *Public Policy Journal*, 3(1), 14-26..
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan aplikasi mobile JKN BPJS kesehatan menggunakan metode service quality (servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2), 12-18..
- Bangun, K. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 272-284..
- Damiyana, D., & Sari, D. M. (2020). Tugas dan tanggung jawab staff front office pada rumah sakit mekarsari. 9(1).
- Dewi, K. R., Miolda, P. R., & Afifah, T. N. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Indonesia : Literature Review. 1(2).
- Egim, A. S., Zulfahri, L., & Fermayani, R. (2023). Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen melalui Tangible , Keandalan (Reliability) dan Daya Tanggap (Responsiveness) dalam Pelayanan. 6(3), 389–399.
- Fait, T., Septiana, A. R., & Tohopi, R. (2021). Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD) Sedangkan konsep Akuntabilitas. 9(1), 89–101.
- Gunade, D. T., & Fania, I. (2023). Kualitas Pelayanan Pada Upt Puskesmas Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. 2(6), 2074–2081.
- Hakim, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda. 151–162.
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. 4(1), 15–26.
- Hengky, K., & Surya, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. 32–48.
- Ilham, M., Hukum, F., & Kesehatan, U. (2025). Liberalitas Sektor Kesehatan Indonesia dalam GATS dan Dampaknya bagi Investasi serta Layanan Kesehatan Indonesia ' s Health Sector Liberalization under GATS and Its Impact on. 01(1), 69–75.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., ... & Ashari, A. Sartika S, Novianita Rulandari, Andika Hijrah Prasetyo, MHA (2023). Manajemen Pelayanan Publik (DP Sari (ed.)). Global Eksekutif Teknologi.
- Istiqamah, N. F., Masrsyani, W., Fitri, A. U., & Ismaniar, N. I. (2025). Pengaruh Dimensi Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sibulue Pasca Terakreditasi Paripurna. 46, 61–66.
- Khainuddin1, Kusmanto, H., & Isnaini. (2020). Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. 1(1), 22–31.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. 32–42.
- Martono, B. S. (2019). Tinjauan yuridis administrasi publik dan kebijakan publik. *Perspektif:*



- Jurnal Ilmu Administrasi, 1(2), 101-111.
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. 9(2), 666–678. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>
- Naurah, G., Simarmata, M., & Jambak, R. S. (2024). Hak dan privasi pasien rumah sakit di era digitalisasi. COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat, 3(12), 4798-4805.
- Nugraha, Y., Masnita, Y., & Kurniawati, K. (2022). Peran Responsiveness Chatbot Artificial Intelligence Dalam Membentuk Customer Satisfaction. 20(3).
- Pakaya, R., Agussalim, A., Indah, D., Solihin, Y., & Akuba, A. M. (2025). Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa Hulawa Untuk Mewujudkan Birokrasi Melayani dan Responsif. 3(4), 1590–1593.
- Rahman, K., Lathief, M., & Nst, I. (2024). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pelayanan Jasa Rawat Inap Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pendapatan Rumah Sakit (Studi Kasus Rumah Sakit Mata Smec Medan). 2(1).
- Samodra, N. A., Ayu, I. D., & Wirantari, P. (2024). Analisis Kebijakan Publik dalam Penerapan Program Pelayanan Publik BPJS Kesehatan. 1(4), 147–151.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”. Menara Medika, 4(1)..
- Silalahi, B. A. (2021). Analisis Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. RM. Djoelham Binjai.
- S Sondakh, V., Lengkong, F. D., & Palar, N. (2022). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit umum daerah noongan. Jurnal Administrasi Publik, 8(4), 244-253..
- Sri, I., Hasibuan, M., Annisa, F. S., Rahmawati, N., & Pramita, F. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Program JKN di Puskesmas Bestari Effectiveness of JKN Program Implementation at Bestari Health Center. 7(7), 2283–2288. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5520>