

## ABSTRAK

Masalah penelitian terkait dengan pelayanan penggunaan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang masih belum efektif. Proses pendaftaran yang masih lambat dikarenakan lamanya memulai proses pendaftaran akibat adanya apel dan sarapan pagi, ditambah dengan lamanya dokter spesialis masuk ke poli, dan masih ada fasilitas yang kurang memadai. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu tentang Pelayanan dari aspek *Assurance*, *Tangible*, dan *Responsiveness*. Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif. Data yang digunakan adalah data Primer dan data Sekunder, Data primer sebagai informan adalah Kepala Instalasi Rawat Jalan, Manager Pelayanan Pasien, Pegawai Poli Dalam, Pegawai Loket JKN, Tenaga Medis, Pegawai Ruang IGD, Petugas Kebersihan, Masyarakat, dan pasien. Sedangkan data sekunder dilakukan melalui penelusuran kepustakaan, jurnal, dan karya ilmiah lainnya. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keseluruhan data yang didapat dianalisa dengan cara reduksi data, kemudian disajikan agar mudah dipahami dan ditemukan kesimpulannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penggunaan kartu JKN di Poli Penyakit Dalam pada pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki guna memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Adapun faktor ketidakefektifan pelayanan penggunaan kartu JKN di Poli Penyakit Dalam karena masih ada beberapa indikator yang belum berjalan dengan harapan pasien seperti sarana dan prasarana yang terbatas, ketidakseimbangan antara jumlah perawat dengan jumlah pasien yang berkunjung, pelayanan yang diberikan kurang tanggap disebabkan adanya apel pagi dan jadwal dokter yang tidak sesuai dengan jam yang telah dijanjikan. Namun secara umum dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit TK.IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe sudah menunjukkan Pelayanan Kesehatan yang cukup baik.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Kesehatan, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Bukti Fisik, Daya tanggap, Jaminan.