

**PELAYANAN PENGGUNAAN KARTU JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DI POLI PENYAKIT DALAM
(Studi di Rumah Sakit TK. IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe)**

SKRIPSI



**universitas
MALIKUSSALEH**

Oleh :

**ULFA MAGHFIRA
NIM: 180210186**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE
2023**



universitas
MALIKUSSALEH

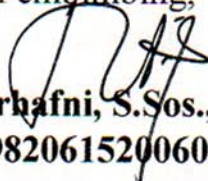
**PELAYANAN PENGGUNAAN KARTU JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI POLI PENYAKIT DALAM
(Studi di Rumah Sakit TK. IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe)**

Oleh :

**Ulfa Maghfira
NIM : 180210186**

Telah dipertahankan didepan penguji
pada Tanggal 10 Januari 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat


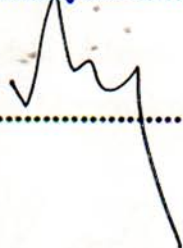
Pembimbing,


**Dr. Nurhafni, S.Sos., MPA
Nip. 198206152006042001**

PENGUJI :


1. **Nazaruddin, S.Sos., M.AP**

2. **Asrul Fahmi, M.AP**


.....

.....

Bukit Indah, 18 Januari 2024
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Malikussaleh,

Ketua Jurusan Administrasi,


**Dr. Nurhafni, S.Sos., MPA
Nip. 198206152006042001**



SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ulfa Maghfira

Nim : 180210186

Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Perguruan Tinggi : Universitas Malikussaleh

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar dibuat oleh penulis sendiri dan orisinal belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam skripsi/tesis ini semua atau sebagian isinya terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dapat dicabut/dibatalkan, serta dapat diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan ditandatangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan/paksaan oleh siapapun.

Bukit Indah, 18 Januari 2024

Yang Menyatakan,



Ulfa Maghfira

Nim. 18020186

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI/TESIS UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulfa Maghfira
NIM : 180210186
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Pelayanan Penggunaan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Penyakit Dalam (Studi di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe)”**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini kepada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukti Indah
Pada tanggal : 18 Desember 2023
Yang menyatakan,

Ulfa Maghfira
Nim. 180210186

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pelayanan Penggunaan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Penyakit Dalam (Studi di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe)”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana S1/S2. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan Skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan skripsi ini, tetapi Alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT

Lhokseumawe, 13 Desember 2023

Penulis

Ulfa Maghfira
180210186

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini penulis telah banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu khususnya :

1. Prof. Dr. Ir. Herman Fitra, ST., MT., IPM., ASEAN. Eng Selaku Rektor Universitas Malikussaleh.
2. Dr. M. Nazaruddin, S.S., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik Universitas Malikussaleh.
3. Dr.Nurhafni, S.Sos, MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh dan selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan arahan dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Murniati, S.Sos., MSP selaku sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.
5. Muhammad Hasyem. S.Sos., MSP selaku Koordinator Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Malikussaleh.
6. Mayor CKM dr. Sudirman Suti, SP., P selaku Kepala Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Lhokseumawe.
7. Seluruh Staf Pengajar dan Administrasi di jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah mendidik dan memberikan bantuan moral, sehingga dapat memacu peneliti selama masa perkuliahan.

8. Seluruh teman-teman seperjuangan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Lhokseumawe, 13 Desember 2023

Penulis

Ulfa Maghfira
180210186

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Fokus Penelitian.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Pelayanan.....	13
2.2.2. Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	28
2.2.3. Poli Penyakit Dalam.....	32
2.3. Landasan Konseptual.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Lokasi Penelitian.....	35
3.2. Pendekatan Penelitian.....	35
3.3. Informan Penelitian.....	36
3.4. Sumber Data Penelitian.....	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6. Teknik Analisis Data.....	40
3.7. Jadwal Penelitian.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Hasil Penelitian.....	43
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.1.2. Visi dan Misi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe.....	46
4.1.3. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe.....	47
4.1.4. Faktor Penghambat dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe.....	63
BAB V PENUTUP.....	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Komplain Medis Poli Penyakit Dalam	6
Tabel 2. Komplain Non-Medis Poli Penyakit Dalam	7
Tabel 3. Daftar Informan	37
Tabel 4. Jumlah pengunjung dan kunjungan Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe	44
Tabel 5. Fasilitas bangunan Rumkit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data diagram pasien rawat inap, rawat jalan, dan poli dalam	5
Gambar 2. Pasien rawat jalan sebelum mulai pendaftaran	7
Gambar 3. Keadaan ramainya pasien rawat jalan yang tidak kebagian Kursi	7

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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik dampaknya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan. (Zaenal dan Muhibudin:2015).

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik memerintahkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib merencanakan, memutuskan atau menetapkan, dan melaksanakan prinsip-prinsip Administrasi dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak yang terkait. Standar Pelayanan

dimaksud merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan dalam menilai kualitas pelayanan. Selain itu, harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara wajib menyiapkan Deklarasi Pelayanan sebagai janji kepada Masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang terjangkau, cepat, bermutu, dan terukur. Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Administrasi diharapkan dapat membatasi penyimpangan atau penurunan pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang mempertimbangkan dan fokus pada kebutuhan, harapan dan manfaat dari penggunaannya sebagai tahap awal dalam memberikan pelayanan kesehatan yang penuh kepedulian dan merupakan prasyarat yang harus dipenuhi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat setempat sebagai pengguna layanan. Masyarakat berharap bahwa penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan akan dilaksanakan secara cakap, terlindungi, bermutu, tidak memihak, dan tidak memihak, sehingga hak pasien sebagai penerima pelayanan kesejahteraan dapat terjamin. Kualitas dalam jasa pelayanan kesehatan meliputi kualitas pasien, kualitas ahli tenaga kesehatan, dan kualitas manajemen fasilitas kesehatan.

Tolak ukur kinerja pelayanan publik dapat dinilai dari beberapa dimensi pelayanan, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan.

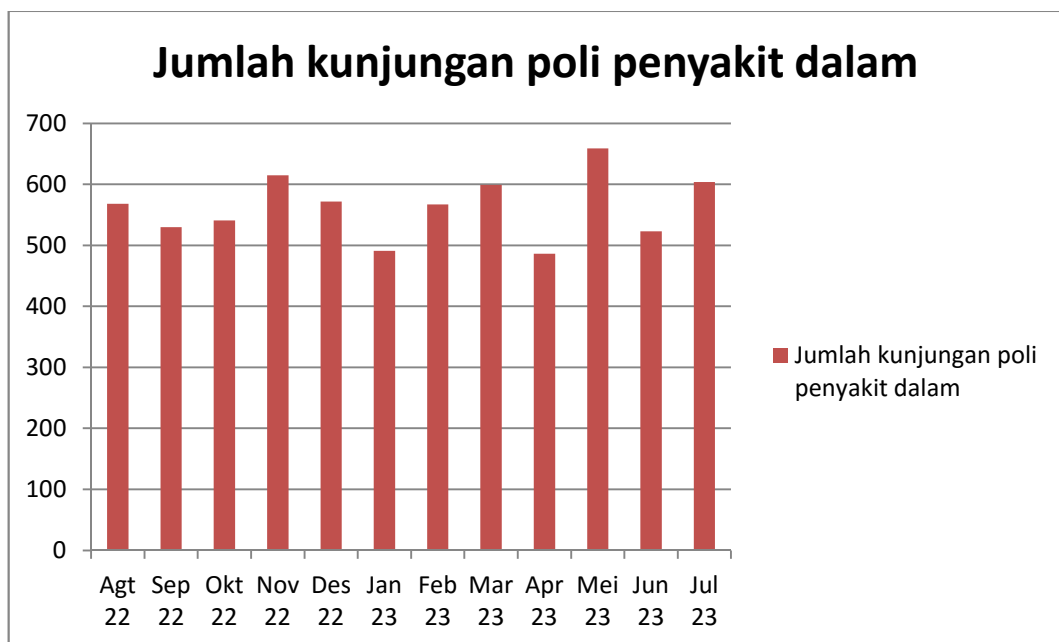
- b. *Assurance* (jaminan), yaitu jaminan yang meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- c. *Tangibles* (berwujud), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.
- d. *Responsiviness* (daya tanggap), yaitu keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat.
- e. *Empathy* (empati), yaitu meliputi kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe adalah sebuah lembaga layanan publik yang dimiliki oleh pemerintah yang bergerak di bidang kesehatan dan memberikan fasilitas pelayanan di berbagai bidang penyakit, antara lain penyakit mata, jantung, paru, dan lain-lain. Rumah sakit ini melayani pasien tentara/keluarga, juga masyarakat baik dari Kota Lhokseumawe maupun dari luar daerah dengan dukungan dokter ahli dan perawat yang berkualitas karena merupakan jenis rumah sakit TNI yang telah lama berdiri dan terkenal dengan pelayanannya yang bagus, respon cepat tanggap, dan obat-obat yang memadai.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe), peneliti menemukan adanya ketidakefektifan pelayanan yang terjadi di Poli Penyakit Dalam yang dinilai dari dimensi-dimensi pelayanannya, diantaranya adalah sebagai berikut :

Pertama, terkait dengan dimensi Reability (kehandalan), yakni kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang sesuai jadwal yang telah dijanjikan masih kurang tepat, pada jadwal dokter poli tertera pukul 08:00 – 12:00 wib, namun pada kenyataannya tidak demikian, dokter spesialis memulai pelayanan pada jam 11:00 wib atau lebih.

Gambar 1.1
Data Diagram Jumlah Kunjungan Poli Dalam



Sumber : Loket JKN, Agustus 2023

Data Diagram diatas menunjukkan jumlah pasien poli penyakit dalam jumlah pasien pada bulan Agustus 2022 sebanyak 568 pasien, bulan September 2022 sebanyak 530 pasien, bulan Oktober 2022 sebanyak 541 pasien, bulan November 2022 sebanyak 615 pasien, bulan Desember 2022 sebanyak 572 pasien, bulan Januari 2023 sebanyak 491 pasien, bulan Februari 2023 sebanyak 567 pasien, bulan Maret 2023 sebanyak 599 pasien, bulan April 2023 sebanyak 486 pasien, bulan Mei 2023 sebanyak 659 pasien, bulan Juni 2023 sebanyak 523 pasien, dan bulan Juli 2023 sebanyak 604 pasien.

Data ini sangat jelas terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien poli penyakit dalam, mengalami ketidakstabilan pasien setiap bulannya, hal ini harus ditanggapi secara bijak oleh Kepala Rumah Sakit maupun pihak manajemen Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe, agar Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Lhokseumawe dapat menjadi pusat pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan terhadap pasien.

Tabel 1.1
Komplain Medis Poli Penyakit Dalam

No	Nama Pasien	Tanggal Komplain	Cara Penyampaian		Keluhan Materi	Tempat Asal Komplain	Konfirmasi	Tindak Lanjut	Ket
			Langsung	Via Telp					
1	Syafrida	10 Januari 2023			Dokter sangat lama masuk	Poli dalam	Petugas Poli	Jam 11:30 Dokter masuk	
2	Anwar Daud	30 Mei 2023			Antrian terlalu panjang	Poli dalam	Petugas Poli	Jam 13:10 sudah bisa berobat ke poli	

Sumber : Poli Penyakit Dalam, Agustus 2023

Tabel diatas, menunjukkan ketidakpuasan pasien yang disampaikan secara langsung terkait kurangnya kepatuhan dokter saat masuk jam poli, dan antrian yang terlalu padat. Hal ini membuat pasien kurang nyaman terkait pelayanan yang diberikan.

Kedua, terkait dengan dimensi *Tangibles* (berwujud), yakni fasilitas yang diberikan sebagian sudah memadai seperti adanya *elektronik document*, yang memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan, seperti pada saat pengambilan obat, pasien tidak perlu repot-repot lagi membawa kertas resep karena data pasien otomatis sudah masuk ke bagian farmasi. Namun, jaringan komputer pada bagian administrasi dan juga poli penyakit dalam sering mengalami *error* atau gangguan jaringan, sehingga mengakibatkan lamanya proses pelayanan. (Observasi, 16 Agustus 2023).

Tabel 1.2
Komplain Non-Medis Poli Penyakit Dalam

No	Nama Pasien	Tanggal Komplain	Cara Penyampaian		Keluhan Materi	Tempat Asal Komplain	Konfirmasi	Tindak Lanjut	Ket
			Langsung	Via Telp					
1	Khadijah	15 Februari 2023			Pelayanannya lama sekali, akibat gangguan jaringan	Poli dalam	Petugas Poli	IPSRS	
2	Ernawati	13 Juni 2023			Ruang tunggu panas, terlalu ramai	Poli dalam	Petugas Poli	IPSRS	

Sumber : Poli Penyakit Dalam, Agustus 2023

Tabel diatas, menunjukkan ketidakpuasan pasien terkait fasilitas Rumah Sakit berupa jaringan yang sering mengalami gangguan dan kursi tunggu yang selalu penuh, dan juga perlu adanya penambahan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, agar pasien merasa lebih puas dalam pelayanan saat berobat.

Ketiga, terkait dengan dimensi *Responsiviness* (daya tanggap), yakni pelayanan yang diberikan kurang tanggap dan membuat pasien menunggu lama disebabkan adanya apel pagi yang terkadang memakan waktu terlalu lama sampai jam 09:00 wib baru mulai ambil nomor antrian dan baru bisa melakukan pendaftaran, sedangkan pasien sudah berdatangan mulai jam 07:30 wib.

Gambar 1.2
Pasien Rawat Jalan Sebelum Mulai Pendaftaran



Gambar 1.3
Keadaan Ramainya Pasien Rawat Jalan yang tidak Kebagian Kursi



Gambar di atas menunjukkan bahwa ramainya pasien rawat jalan sebelum memulai pendaftaran yang mana dalam hal ini banyak pasien yang tidak kebagian kursi untuk mengantri sehingga menyebabkan pasien harus berdiri lama.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe) ?

2. Apa faktor ketidakefektifan Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe) ?

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).
2. Faktor ketidakefektifan Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).
2. Untuk mengetahui apa saja yang mejadi faktor ketidakefektifan Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Untuk mengembangkan kemampuan berfikir dalam menganalisa permasalahan Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).
- b. Sebagai bahan kajian bagi peneliti-peneliti lain yang sejenis atau sama pokok bahasannya pada tahun-tahun berikutnya.

2. Manfaat Teoritis

- a. Manfaat bagi Pemerintah, sebagai masukan untuk memperbaiki Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).
- b. Manfaat bagi Masyarakat, hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).
- c. Manfaat bagi Peneliti, peneliti ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe) dan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian Putri Hamma Hayati (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Ruang Kebidanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pidie Jaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di ruang kebidanan Rumah Sakit Umum Pidie Jaya masih kurang baik, diindikasikan yang mencakupi bukti fisik (*tangibles*) masih kurangnya sarana dan prasarana seperti obat-obatan dan tempat tidur, Reliability (kehandalan) menunjukkan bahwa para petugas kurang disiplin dalam melayani pasien, Responsiveness (daya tanggap) masih kurangnya keprofesionalitas petugas dalam merespon keluhan pasien saat dibutuhkan. Ruang kebidanan RSUD Pidie Jaya masih perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan rumah sakit.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama meneliti mengenai pelayanan di Rumah Sakit. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti lebih memfokuskan kepada pelayanan penggunaan kartu JKN di poli penyakit dalam, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh saudari Putri Hamma Hayati lebih difokuskan kepada kualitas pelayanan pasien rawat inap di ruang kebidanan.

Penelitian Fani Ermianti (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe”. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun masih ada beberapa indikator yang belum berjalan dengan harapan pasien yaitu sarana dan prasarana yang belum lengkap, kurangnya tingkat kedisiplinan petugas kesehatan, serta sikap petugas kesehatan terhadap pasien saat dalam proses pelayanan, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Muara Satu sudah menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang cukup baik.

Persamaan penelitian dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan kesehatan masyarakat dengan menggunakan metode kualitatif. Letak perbedaannya, pada penelitian terdahulu memilih objek penelitian di puskesmas, sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan pada rumah sakit.

2.2. Landasan Teoritis

2.2.1. Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, terdapat dua konsep terkait pelayanan yang perlu dipahami yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang. Sebaliknya, pengertian pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Pelayanan adalah suatu tindakan atau serangkaian kegiatan yang melibatkan langsung interaksi manusia dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Pengertian lain, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan diberikan secara berkala dan berkesinambungan kepada seluruh organisasi kemasyarakatan. Adapun Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan dengan menggunakan alat yang berbentuk suatu lembaga atau organisasi.

Jika dihubungkan dengan konteks administrasi publik, pelayanan mengacu pada tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh birokrat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. (Mulyadi Deddy, dkk. 2016:191).

2.2.1.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat oleh instansi yang berwenang baik sektor pemerintah maupun swasta, yang bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Salah satu instansi pelayanan public adalah Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Undang-undang tersebut, dinyatakan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada

di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik juga merupakan produk suatu organisasi atau institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa dan barang. Produk jasa dan barang ini harus memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. (Sabaruddin, Abdul 2015:11).

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik dampaknya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan. (Zaenal dan Muhibudin:2015).

2.2.1.2. Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim, Amin (2008), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat, yang mana untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskrimasi dilihat dari aspek suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.2.1.3. Tolak Ukur Kinerja Pelayanan Publik

Pelaksanaan administrasi publik semakin menunjukkan adanya hubungan atau kerjasama yang saling melengkapi antara pemerintah sebagai komponen pemberi pelayanan dengan masyarakat yang mendapat pelayanan atau komponen yang dilayani, sehingga hubungan tersebut menjadi seimbang atau simetris.

Pengukuran kualitas pelayanan publik akan lebih baik jika dilakukan terhadap dua aspek yang saling berkaitan dalam proses pelayanan publik, yaitu penilaian pemenuhan pada aspek pelanggan dan penilaian yang dilakukan pada organisasi pelayanan publik itu sendiri.

Organisasi publik atau pemerintah harus menyadari dan melihat setiap permintaan, keinginan, asumsi atau tingkat kepuasan dari masyarakat dalam memberikan bantuan publik yang berkualitas. Secara praktis, penyelenggaraan pemerintahan akan terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan apabila didukung oleh faktor-faktor seperti kesadaran penguasa, keakraban dengan para perintis dan pelaksana, adanya pedoman yang memuaskan, adanya asosiasi dengan komponen kerangka kerja yang sangat kuat, gaji pekerja yang memadai, kapasitas dan keterampilan yang sesuai, serta aksesibilitas kantor dan prasarana pelayanan publik .

Menurut Kotler dalam Nurdin (2010;61), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. Keandalan (*Realibility*), kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

- c. Jaminan (*Assurance*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*.
- d. Empaty (*Emphaty*), syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*Tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Menurut Supriyatno (2009:318), dalam mengukur suatu kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah didasarkan pada kepuasan masyarakat terhadap administrasi yang diperoleh yang mana dalam mengukur tingkat kepuasan tersebut dapat dilihat kedalam lima dimensi, kelima dimensi ini sering disingkat menjadi TERRA, yakni sebagai berikut:

Pertama, T (*Tangible*), pengertian dari *tangile* yaitu memiliki kualitas pelayanan yang bisa dilihat secara langsung berupa sarana dan prasarana atau tersedianya fasilitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan. Kedua, E (*Empathy*), yaitu tegas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun juga mampu merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat. Ketiga, R (*Responsiveness*), yang dimaksud dengan *responsiveness* adalah kemampuan untuk memeberikan pelayanan secara cepat dan tegas, serta reseptif terhadap keinginan masyarakat. Keempat, R (*Realibility*), yaitu kemampuan dan kualitas yang tidak

tergoyahkan atau terpercaya dalam memberikan pelayanan yang diyakini masyarakat sebagai suatu unsur yang dilayani dan sesuai dengan kebutuhan. Kelima, A (*Assurance*), yaitu adanya suatu kesanggupan dalam memberikan keramahan dan jaminan, serta kesopanan yang dalam hal ini merupakan unsur pelayanan baik oleh individu, pemerintah, atau instansi.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:23), untuk mengukur kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yakni yang pertama *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Kedua *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan dapat diandalkan. Harus sesuai dengan harapan masyarakat berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan presisi atau akurasi yang tinggi. Hal ini cenderung dicirikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan.

Ketiga *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan pandangan negatif terhadap

kualitas pelayanan. Sederhananya dapat diartikan sebagai keinginan untuk membantu masyarakat dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

Keempat *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Kelima *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) *Reliability* merupakan dimensi paling kritis, kemudian tingkat ke-2 *assurance*, ke-3 oleh *tangibles*, ke-4 oleh *responsiveness*, dan kadar kepentingan yang paling rendah adalah *empathy*.

2.2.1.4 . Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

1. Faktor Organisasi

Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:98) bahwa sarana pendukung dalam mekanisme kerja di dalam organisasi ialah sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

2. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Menurut Moenir (2014:119) para pegawai harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai, dengan demikian pelaksanaan tugas/ pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik pegawai itu sendiri maupun masyarakat pengguna layanan.

3. Faktor Sarana Pelayanan

Menurut Moenir (2014:127) tidak kalah penting sebagai faktor pendukung pelayanan ialah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/ pekerjaan layanan. Sarana terbagi menjadi dua macam yaitu sarana kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu.

b. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

1. Faktor Organisasi

Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:98) tanpa adanya sistem, prosedur, dan metode yang baik dalam suatu organisasi maka akan timbul berbagai permasalahan yang dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi tersebut.

2. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Menurut Moenir (2014:119) para pegawai harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai. Jika para pegawai dalam suatu instansi tidak memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai maka tujuan dari instansi tersebut tentunya akan sangat sulit dicapai.

3. Faktor Sarana Pelayanan

Menurut Moenir (2014:127) tanpa sarana kerja yang tersedia maka para pegawai akan kesulitan dalam menjalankan pekerjaannya, tanpa fasilitas yang memadai pula masyarakat akan merasa kurang nyaman dalam melakukan pelayanan yang ada.

c. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik menurut Sedarmayanti (2009:27), yaitu :

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia sebagai tenaga kerja atau pegawai dalam suatu organisasi, yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan pelayanan.

2. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen berhubungan dengan pengelolaan data-data base.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

4. Alur Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan instansi pemerintah menggunakan prosedur pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan.

2.2.1.5. Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Mulyadi Deddy (2015:19-20) dalam Ibrahim (2005), pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas), yakni :

Pertama, hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya. Kedua, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.

Ketiga, mutu-mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. Keempat, jika pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi / Lembaga Pemerintah / Pemerintahan terpaksa harus mahal, maka Instansi / Lembaga Pemerintah / Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.1.6. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yaitu upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dan mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat. (Manik B.Hendro, 2015:64-65).

Pelayanan kesehatan merupakan suatu peningkatan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan atau tenaga pendukungnya melalui pencegahan atau penyembuhan guna memenuhi kebutuhan kesehatan suatu populasi.

Menurut Saifuddin Zuhri dan Diana Amalia (2021:56), pelayanan kesehatan memiliki beberapa tujuan, yakni :

- a. Promotif, yaitu meningkatkan dan memelihara kesehatan dikarenakan hal ini sangat dibutuhkan misalnya dalam peningkatan gizi.
- b. Preventif, biasanya dapat disebut dengan suatu pencegahan terhadap orang lain yang mempunyai risiko terhadap penyakit, preventif terdiri dari :

- 1) Preventif primer, yaitu suatu pencegahan pada awal seperti penyediaan nutrisi yang baik dan imunisasi.
 - 2) Preventif Sekunder, yaitu pencegahan dengan melakukan pengobatan kepada penyakit mulai tahap dini.
 - 3) Preventif Tersier, yaitu pencegahan dengan melakukan diagnosa penyakit, melakukan pembuatan diagnose dan juga melakukan pengobatan.
- c. Kuratif, merupakan penyembuhan pada suatu penyakit.
- d. Rehabilitasi, yaitu suatu proses untuk memulihkan dan proses untuk mengobati suatu penyakit.

2.2.2. Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

2.2.2.1. Pengertian Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) adalah program Pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera (Kemkes, 2016:1).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial guna menjamin kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berwujud BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan yang sistemnya menggunakan sistem asuransi dan berupa program pelayanan kesehatan dari pemerintah (BPJS Kesehatan, 2019:1).

2.2.2.2. Kepesertaan JKN

Menurut (Aer Sondari dalam Candra A, 2012:62), kepesertaan JKN bersifat wajib bagi seluruh warga negara untuk menjadi peserta jamian kesehatan nasional. Pada pasal 17 UU No.40 Tahun 2004 dinyatakan bahwa setiap peserta wajib membayar iuran yang besarnya ditetapkan berdasarkan persentase dari upah atau suatu nominal tertentu.

Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) No.12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan peserta JKN meliputi :

- a. Peserta PBI Jaminan Kesehatan meliputi orang yang fakir miskin dan tidak mampu.
- b. Peserta bukan PBI meliputi peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan tidak mampu yang terdiri atas :
 - 1) Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya.
 - 2) Pekerjaabukan penerima upah dan anggota keluarganya.
 - 3) Penerima Pensiun.
 - 4) WNI di Luar Negeri.

2.2.2.3. Hak dan Kewajiban Peserta JKN

Setiap peserta yang telah terdaftar pada BPJS Kesehatan berhak mendapatkan identitas peserta, manfaat pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Dan setiap peserta yang telah terdaftar BPJS Kesehatan berkewajiban membayar iuran, melaporkan data

kepesertaannya kepada BPJS Kesehatan dengan menunjukkan identitas peserta pada saat pindah kerja (Mulyana Rita, 2020:13).

2.2.2.4. Prinsip-prinsip Jaminan Kesehatan Nasional

Jaminan Kesehatan Nasional mengacu pada prinsip-prinsip Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yakni sebagai berikut:

a. Prinsip Kegotong-royongan

Dalam SJSN, prinsip gotong royong berarti peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu, peserta yang sehat membantu yang sakit atau yang berisiko tinggi, dan peserta yang sehat membantu yang sakit.

b. Prinsip Nirlaba

Pengelolaan dana amanat oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah nirlaba bukan untuk mencari laba. Sebaliknya, tujuan utama adalah untuk memenuhi sebesar-besarnya kepentingan peserta. Dana yang dikumpulkan dari masyarakat adalah dana amanat, sehingga hasil pengembangannya, akan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kepentingan peserta.

c. Prinsip Portabilitas

Prinsip portabilitas jaminan sosial dimaksudkan untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun mereka berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

d. Prinsip Kepesertaan Bersifat Wajib

Kepesertaan wajib dimaksudkan agar seluruh rakyat menjadi pesertasehingga dapat terlindungi. Meskipun kepesertaan bersifat wajib bagi seluruh rakyat, penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah serta kelayakan penyelenggaraan program.

e. Prinsip Dana Amanat

Dana yang terkumpul dari iuran peserta merupakan dana titipan kepada badan-badan penyelenggara untuk dikelola sebaik-baiknya dalam rangka mengoptimalkan dana tersebut untuk kesejahteraan peserta.

f. Prinsip Hasil Pengelolaan Dana Jaminan Sosial

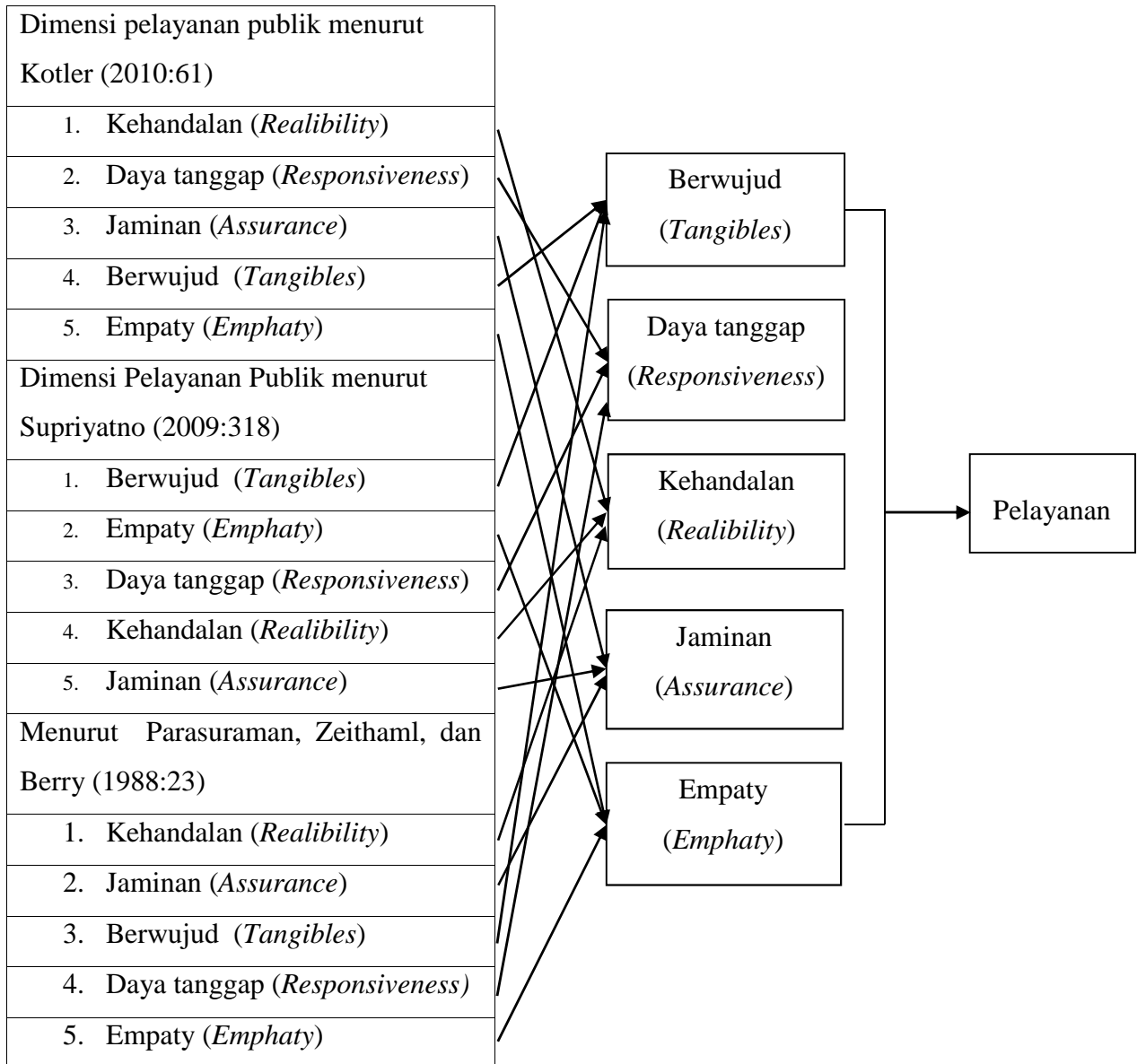
Dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta.

2.2.3. Poli Penyakit Dalam

Poli penyakit dalam adalah poliklinik yang memberikan pelayanan penanganan masalah kesehatan organ dalam tanpa bedah yang ditangani oleh ahli penyakit professional dan berpengalaman dibidangnya serta dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.

Poli penyakit dalam menangani hampir seluruh masalah kesehatan pada sistem organ dalam pasien dewasa dan lansia dengan penanganan penyakit yang meliputi non-bedah, seperti sakit lambung, sakit ginjal, sakit jantung, dan sebagainya.

2.3. Landasan Konseptual



Sumber : Nurdin 2010, Supriyatno 2009, Parasuraman 1988.

Dari beberapa penulis terdapat kesamaan pendapat mengenai tolak ukur kinerja pelayanan publik, yaitu : kehandalan atau kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, daya tanggap atau keinginan pegawai memberikan jasa yang dibutuhkan pasien, jaminan atau kemampuan mayakinkan pasien, berwujud atau tersedianya berbagai fasilitas fisik, dan empati atau sikap pegawai dalam memahami kebutuhan pasien.

Hal ini dikarenakan kepuasan terhadap suatu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara persepsi pasien sebagai penerima layanan yang mereka terima, dengan layanan yang mereka inginkan. Apabila layanan yang mereka terima melebihi dari yang diharapkan, berarti pelayanan tersesut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Begitupun sebaliknya, jika harapan itu tidak tercapai maka diartikan kualitas jasa tersebut tidak memenuhi apa yang diinginkan pasien atau tidak berkualitas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan deskripsi tempat atau dimana penelitian ini dilakukan guna mempermudah dan memperlancar objek yang menjadi sasaran dalam sebuah penelitian, sehingga permasalahannya tidak terlalu luas dan umum. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pengamatan awal penulis bahwa adanya ketidakefektifan yang terjadi di Rumah Sakit tersebut.

3.2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang merupakan suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan permasalahan manusia dimana data yang diperoleh diuraikan dalam bentuk uraian bahasa dan tidak menggunakan rumus tertentu untuk menyimpulkan suatu hasil penelitian.

Adapun maksud peneliti menggunakan pendekatan kualitatif adalah untuk mendapat gambaran yang lebih lengkap dan mendalam tentang pelayanan pengguna kartu JKN di Poli Penyakit Dalam pada Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe. Selain itu, melalui pendekatan kualitatif penelitian ini dapat melakukan pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan

keadaan subyek dan obyek penelitian saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.

3.3. Informan Penelitian

Penelitian kualitatif subjek penelitian yang telah tercemin dalam fokus penelitian ditentukan secara sengaja. Subjek Penelitian inilah yang menjadi informan yang diperlukan (Suryanto, 2005:108). Informan adalah pihak yang akan diwawancarai dan merupakan unsur penting dalam penelitian, karena melalui informan akan diperoleh data primer sebagai bahan penting dalam penelitian ini. Adapun pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling* dimana hanya pihak-pihak tertentu saja yang akan dijadikan tujuan peneliti sebagai sumber informasi. Teknik *purposive sampling* adalah teknik yang dilakukan atas dasar ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang diperkirakan mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri yang spesifik yang ada atau dilihat dalam populasi dan dijadikan kunci untuk pengambilan sampel. Teknik *accidental sampling* merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang dilakukan peneliti terhadap responden yang secara kebetulan ditemui pada obyek penelitian ketika observasi sedang berlangsung.

Berdasarkan hal-hal tersebut, yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Nama	Jabatan	Teknik
1	Drg. Nenny Hankaturi	Kepala Instalasi Rawat Jalan	<i>Purposive</i>
2	Sumarni, S. Kep	Manager Pelayanan Pasien	<i>Purposive</i>
3	Herlin Dwi Febriani, Amd. Kep	Pegawai Poli Dalam	<i>Purposive</i>
4	Ns. Hilda Rahil, S. Kep	Pegawai Loker JKN	<i>Purposive</i>
5	Sinam Tarigan, Amd. Keb	Tenaga Medis	<i>Purposive</i>
6	Yumna Khairina Alifah, Am. Keb	Pegawai Ruang IGD	<i>Purposive</i>
7	Maulizar	Petugas Kebersihan	<i>Purposive</i>
8	Nurhayati	Masyarakat yang berobat atau pasien	<i>Accidental</i>
9	Ainsyah	Masyarakat yang berobat atau pasien	<i>Accidental</i>
10	Nurdin Ismail	Masyarakat yang berobat atau pasien	<i>Accidental</i>

Sumber: Hasil Olahan Penelitian Tahun 2023

Informan Kepala Instalasi Rawat Jalan, Manager Pelayanan Pasien, Pegawai Poli Dalam, Pegawai Loker JKN, Pegawai IGD, Petugas Kebersihan, dan Tenaga Medis ditentukan berdasarkan *Purposive Sampling*. Hal ini dikarenakan kriteria yang dimiliki para informan tersebut, seperti statusnya,

jabatan, tingkat pendidikan, dan kompetensinya. Sedangkan untuk tokoh masyarakat dan pasien ditentukan secara *Accidental Sampling* karena kemudahan dan secara kebetulan peneliti temui pada saat itu.

3.4. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari metode kualitatif guna mendapatkan data yang mendalam dan data yang mengandung makna. Makna ialah data yang sebenarnya yang merupakan suatu nilai dibalik data yang lain. Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu tindakan orang yang diamati atau diwawancara yang diperoleh peneliti melalui pengamatan atau observasi secara langsung yang didukung oleh wawancara terhadap informan. Penulis mengamati terkait tentang pelayanan penggunaan kartu JKN di poli penyakit dalam. Sedangkan wawancara, penulis mempertanyakan kepada informan atau pihak yang bersangkutan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang sudah tersedia dan berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung sumber data primer. Data ini bersumber dari *literature* berupa buku, media masa, jurnal, arsip-arsip atau yang berhubungan dengan pelayanan penggunaan kartu JKN di poli penyakit dalam.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap fenomena yang diteliti dengan cara terjun langsung ke lapangan. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipatif dikarenakan peneliti tidak ambil bagian secara langsung didalam situasi kehidupan objek yang diteliti hanya sebagai pengamat saja. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi di RS TK IV IM 07.01 Lhokseumawe guna mengamati mengenai pelayanan penggunaan kartu JKN.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu komunikasi secara langsung dengan maksud tertentu. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur yang mana pertanyaan tersebut sangat terbuka dan memberi kesempatan kepada informan untuk menjelaskan secara luas. Penulis melakukan wawancara dengan masyarakat, pasien, pegawai, dan lain sebagainya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu kajian kepustakaan guna memperoleh data-data yang diperlukan. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan data dari dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian seperti profil RS TK IV IM 07.01 Lhokseumawe, bentuk karya tulis yang bisa menguatkan hasil penelitian, dan lain sebagainya.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah teknik yang sangat penting dalam suatu studi penelitian data yang dianalisis secara kualitatif yang mana kutipan dari hasil wawancara ditampilkan guna mendukung analisis data. Pada penelitian ini, peneliti akan mengolah data primer maupun sekunder, yaitu secara spesifik yang dimulai dari metode pokok maupun metode bantu serta tinjauan pustaka menjadi unit-unit yang kemudian dilanjutkan dengan kategorisasi. Hal ini dilakukan secara berulang-ulang guna mendapatkan data yang valid tentang pelayanan penggunaan kartu JKN di poli penyakit dalam.

Adapun langkah-langkah analisis data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini dengan cara menggolongkan mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan oleh peneliti.

b. Penyajian Data

Penyajian data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan informasi yang tersusun yang memberi dasar pijakan kepada peneliti untuk melakukan suatu pembahasan dan menggabungkan informasi yang tersusun, sehingga mudah diamati apa yang sedang terjadi guna menentukan penarikan kesimpulan secara benar.

c. Menarik Kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan, peneliti hanya memilih hal-hal penting dari pemisahan beberapa substansi sumber data secara teratur ke dalam sebuah pola yang dapat menjawab rumusan masalah. Hal ini peneliti gunakan dikarenakan telah ditemukan bukti yang valid dan konsisten yang mendukung pada saat pengumpulan data sehingga kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang akurat.

3.7. Jadwal Penelitian

Untuk mendukung kegiatan penelitian ini, penulis melakukan tahapan-tahapan dalam proses untuk pengembangan suatu penelitian yang berdasarkan data yang telah dipaparkan. Adapun jadwal penelitian ini dilakukan sejak penyusunan proposal, yaitu dari tahun 2022 hingga saat ini.

Tabel 3.2
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Tahun dan Bulan											
		2023											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persiapan Penelitian	■	■										
2	Pengumpulan Data			■	■								
3	Penelitian Lapangan					■	■	■	■				
4	Seminar Proposal								■				
5	Bimbingan Skripsi									■	■	■	
6	Sidang											■	■

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa jadwal kegiatan penelitian terdiri dari beberapa tahapan, yaitu yang pertama persiapan penelitian berupa persiapan penelitian, mempelajari dan melihat permasalahan yang ada untuk dijadikan sebagai objek penelitian. Kedua, pengumpulan data yang berupa data primer dan data sekunder. Ketiga, penelitian lapangan yang berupa proses pengolahan data dan analisis data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit TK IV IM 07.01 merupakan rumah sakit yang berada di Kota Lhokseumawe. Rumah sakit ini melayani pasien baik dari Kota Lhokseumawe maupun dari luar daerah dengan dukungan dokter ahli dan perawat yang berkualitas karena merupakan jenis rumah sakit umum.

Rumah Sakit TK IV IM 07.01 awal mula berdirinya dari Balai Pengobatan Tentara (BPT) yang didirikan pada tahun 1960. Kemudian pada tahun 1961 dirubah menjadi Kesdim 0103 sesuai perkembangan Komando, berubah menjadi Kesrem 011/LW lalu menjadi Denkesrem 011/LW. Pada reorganisasi TNI AD dimana Kodam I/IM, Kodam II/BB, dan Kodam III/17 Agustus dijadikan satu menjadi Kodam I/BB maka Denkesrem 011/LW berubah menjadi Denkesyah 01.04.01. Sejak awal pembentukan sampai likuidasi (tahun 1960-1985), Ka Kesrem 011/LW merangkap Karumkit Lhokseumawe, dimana bangunan Denkesyah serta Rumkit berada dibawah satu atap. Sejak tahun 1990 telah dibangun kantor Denkesyah dari hasil swadaya Rumkit Tk. IV Lhokseumawe dan telah diresmikan tanggal 22 Maret 1990 oleh Danrem 011/LW dan setelah lebih dari satu dasawarsa berada di bawah Kodam Bukit Barisan, NAD kembali memiliki Kodam sendiri yakni Kodam Iskandar Muda pada tanggal 06 Februari 2002 maka dari itu terjadi perubahan dari Denkesyah 01.04.01 menjadi

Denkesyah IM 04.01 Lhokseumawe. Kondisi Rumkit TK IV IM 07.01

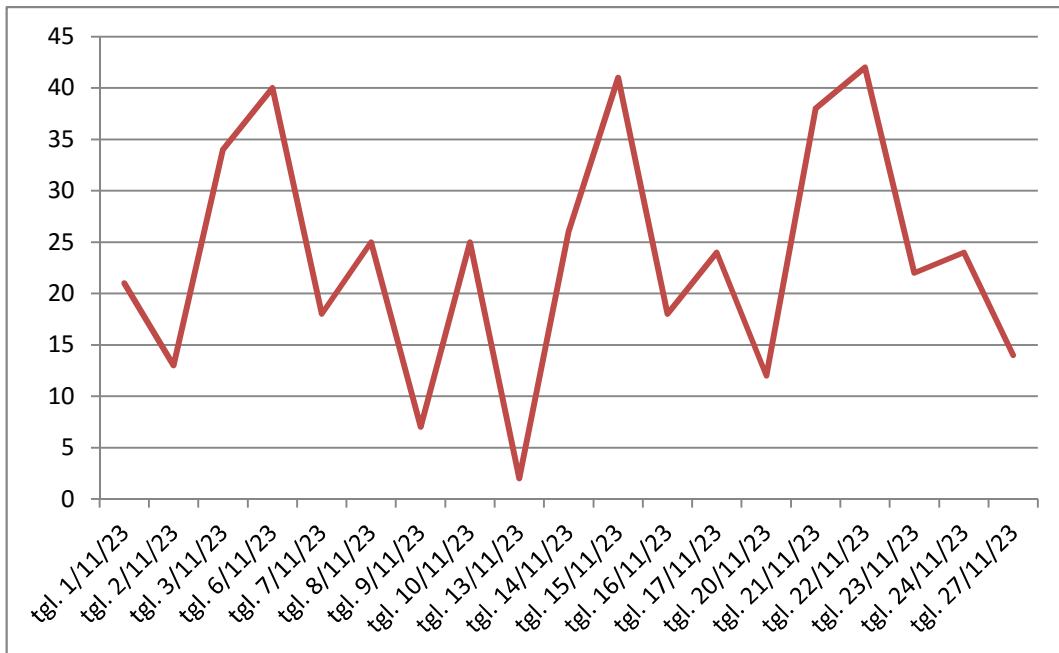
Lhokseumawe saat ini, sebagai berikut :

a. Jumlah pengunjung dan kunjungan Rumah Sakit

Tabel 4.1
Jumlah pengunjung dan kunjungan Rumah Sakit TK IV IM 07.01
Lhokseumawe

NO	BULAN/ TAHUN	PENGUNJUNG	KUNJUNGAN	STANDAR RUMKIT TK IV	KET
1	2	3	4	5	6
	Tahun 2021			Jumlah kunjungan dan pengunjung secara kuantitas tidak dibatasi.	Pelayanan saat ini sudah melebihi kemampuan Rumkit TK IV, dimana pelayanan yang disediakan mencakup poli bedah, gigi penyakit dalam, anak, mata, Ortopedi, Psikiatri, Paru, Neurologi, obgyn, THT, jantung, dengan mendatangkan tenaga dokter spesialis dari Rumah Sakit luar.
1	Januari	4789	5366		
2	Februari	4251	5037		
3	Maret	4587	5444		
4	April	4286	4637		
5	Mei	2887	3748		
6	Juni	3748	5483		
7	Juli	5501	7429		
8	Agustus	4224	4973		
9	September	4400	5797		
10	Oktober	4787	6054		
11	November	4195	5674		
12	Desember	3593	5363		
	Jumlah	51248	65005		
	Tahun 2022				
1	Januari	4692	6417		
2	Februari	3925	5519		
3	Maret	3698	5096		
4	April	1191	1348		
5	Mei	1170	1344		
6	Juni	3009	3916		
7	Juli	3685	5045		
8	Agustus	3339	4018		
9	September	4038	5402		
10	Oktober	3380	4559		
11	November	3702	5249		
12	Desember	3605	4649		
	Jumlah	39434	52562		

Tabel 4.2
 Grafik kunjungan Poli Dalam perhari dalam bulan November 2023



Tabel diatas menjelaskan jumlah kunjungan dan pengunjung di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe dari setiap hari atau setiap bulannya mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak stabil. Hal ini dikarenakan fasilitas yang terbatas dan juga terkadang dokter spesialis luar sedang tidak ada ditempat, misalnya seperti adanya seminar keluar kota, yang menyebabkan pasien dialihkan ke Rumah Sakit lain.

b. Bangunan

Tabel 4.3
Fasilitas bangunan Rumkit TK IV IM 07.01 Lhokseumawe

NO	BANGUNAN	JUMLAH	KET
1	2	3	4
1	Ruang Rawat Jalan	10	Fasilitas bangunan
2	Ruang Gawat Darurat	1	Rumkit TK IV IM
3	Ruang Rekam Medik	1	07.01 Lhokseumawe
4	Ruang Rawat Inap	6	saat ini, sudah
5	Ruang ICU	1	memenuhi standar
6	Ruang Bedah	1	fasilitas Rumah Sakit
7	Ruang Kebidanan	1	TK IV
8	Ruang Laboratorium	1	
9	Ruang Radiologi	1	
10	Ruang Farmasi	1	
11	Ruang Sterilisasi	1	
12	Ruang Laundry	1	
13	Ruang Dapur dan Gizi	1	
14	Ruang Sekertariat dan Manajemen	2	
15	Ruang IPSRS dan Utilitas Bangunan	1	
16	Ruang Jenazah	1	

Tabel di atas menjelaskan bahwa terdapat 16 ruangan pada bangunan Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe, yang mana dalam hal ini setiap ruangan tersebut sudah memenuhi standar fasilitas Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Lhokseumawe, seperti adanya kursi dan meja, alat-alat yang memadai, ruangan menggunakan AC, dan lain sebagainya.

4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe

1. Visi Rumah Sakit TK IV IM 07.01

Menjadikan Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Lhokseumawe sebagai Rumah Sakit Kebanggaan Prajurit TNI, Aparatur Sipil Negara dan Keluarganya serta Masyarakat Kota Lhokseumawe dan Aceh Utara.

2. Misi Rumah Sakit TK IV IM 07.01

- a. Memprioritaskan pelayanan yang terfokus kepada pelayanan pasien
- b. Mengutamakan keselamatan pasien
- c. Meningkatkan kualitas SDM dengan pendidikan secara kesinambungan
- d. Menjaga kebersihan lingkungan
- e. Melaksanakan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan terarah.

4.1.3 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe

4.1.3.1 Pelayanan dari Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Teori pelayanan dari aspek kehandalan (*Reliability*) menurut Kotler (2010:61) adalah kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Sedangkan menurut Supriyatno (2009:318), pelayanan dari aspek *reliability* yaitu khususnya kapasitas dan ketergantungan komponen pemerintah dalam memberikan bantuan publik yang solid, sesuai dengan kebutuhan daerah setempat dimana komponen tersebut dilayani. Disamping itu, teori pelayanan dari aspek *reliability* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:23) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti

kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Riset sebelumnya yang telah dilakukan oleh Putri Hamma Hayati (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Ruang Kebidanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pidie Jaya”, hasil penelitian untuk aspek aspek *reliability* (kehandalan) di lokasi penelitiannya belum berjalan optimal dikarenakan petugas kesehatan masih ada yang datang terlambat dan proses layanan yang lambat. Namun, keterampilan dan kecakapan petugasnya sudah baik begitu juga dengan jaminan obat yang diberikan sudah sesuai dengan penyakit pasien.

Terkait hal tersebut, Penelitian yang telah dilakukan oleh Fani Ermianti (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe”, hasil penelitian pada bagian aspek *reliability* (kehandalan) pada lokasi penelitiannya belum berjalan optimal dikarenakan petugas kesehatan masih ada yang datang terlambat dan proses layanan yang lambat sehingga belum sesuai keinginan masyarakat. Namun, keterampilan dan kecakapan petugas kesehatan Puskesmas Muara Satu sudah baik begitu juga dengan jaminan obat petugas kesehatan yang sudah memberikan sesuai dengan kebutuhan terhadap penyakit pasiennya, dan juga petugas kesehatan sudah diberikan tugas sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing.

Analisis hasil temuan peneliti sendiri untuk aspek *reliability*, peneliti melakukan pengukuran pelayanan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ini dari

beberapa indikator, yaitu : petugas memberikan jaminan masih kurang tepat waktu dalam pelayanan kepada pasien yang sesuai jadwal yang telah dijanjikan masih kurang tepat, pada jadwal dokter poli tertera pukul 08:00 – 12:00 wib, namun pada kenyataannya tidak demikian, dokter spesialis memulai pelayanan pada jam 11:00 wib atau lebih, keterampilan dan kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik, serta kesesuaian obat yang diberikan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Sumarni, S. Kep mengatakan bahwa:

“Pihak Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ini kalau sama pasien untuk jaminan tepat waktunya alhamdulillah selama ini kita sudah berusaha sebisa mungkin dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada pasien karena kami sudah membuat komitmen bahwa antrian mereka tidak terlalu lama, misalnya antrian di pendaftaran berapa menit, di poli berapa menit, di pengambilan obat berapa menit, jadi itu sudah berjalan lebih kurang gak sampe jauh-jauh kali lah kendalanya”. (Wawancara 16 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien untuk sekarang sudah baik walaupun masih ada kendala pada bagian antrian sudah lumayan teratasi yaitu dengan cara membuat komitmen dengan para Petugas Kesehatan.

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Sinam Tarigan, Amd. Keb selaku Kepala Rekam Medik Rumah Sakit TK IV IM 07.01, ia mengatakan :

“kepercayaan pasien dalam sebuah pelayanan itu ditentukan salah satunya dari sikap yang dilakukan petugas kesehatan terhadap pasien baik itu kesopanan dan keramahan dan juga ketepatan waktu. Hal inilah yang menjadikan tumbuhnya kepercayaan masyarakat untuk menilai suatu pelayanan yang dilakukn petugas kesehatan terhadap pasien. Kami sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien”, (Wawancara 16 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para petugas kesehatan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, baik dari jaminan waktu atau keramahan kepada pasien.

Berdasarkan salah satu wawancara dengan pasien bapak Nurdin Ismail ia mengatakan bahwa:

“Saya tidak tau karena saya tidak pernah mendengar dan melihat kalau jaminan tepat waktu ada atau tidak. Tetapi untuk pelayanannya kadang-kadang lama karena antri telalu ramai pasien yang berobat”.
(Wawancara 16 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pasien tidak mengetahui apakah jaminan tepat waktu di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ini ada atau tidak di karenakan saat beliau berobat antrian sangat panjang sehingga menyebabkan pelayanan tidak tepat waktu karena banyaknya pasien

Hal ini senada dengan ibu Nurhayati selaku pasien Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ia mengatakan bahwa

“Menurut saya kalau jaminan tepat waktu itu dalam pelayanan masih kurang karena masih seringnya lama dalam memulai pelayanan dari Petugas Kesehatan yang mengakibatkan waktu pelayanan tidak tepat waktu”. (Wawancara 20 Juli 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas Kesehatan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ini belum bisa memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan dengan baik. Dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit TK IV IM 07.01 memberikan jaminan biaya dalam pelayanan pasien atau masyarakat yang ingin mendapatkan Pelayanan Kesehatan. Untuk jaminan biaya dalam pelayanan, pasien atau masyarakat harus memiliki kartu berobat atau yang disebut kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Akan tetapi tidak semua

pelayanan ditanggung oleh JKN sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Ns.

Hilda Rahil, S. Kep

“Bagi yang ingin berobat disini gratis tanpa dipungut biaya bagi pasien yang mempunyai kartu JKN, tetapi bagi pasien yang belum mempunyai kartu JKN kami selalu mengarahkan pasien untuk membuat kartu tersebut supaya meringankan dalam biaya pengobatan”. (Wawancara 21 Juli 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pasien yang ingin mendapatkan jaminan biaya dalam arti kata lain gratis dalam mendapatkan pelayanan pengobatan asalkan pasien atau masyarakat memiliki kartu JKN. Bagi yang belum ada akan diarah kan untuk membuat kartu JKN terlebih dahulu supaya bisa meringankan dalam biaya pengobatan.

Sejalan dengan wawancara diatas selanjutnya disampaikan oleh ibu Ainsyah selaku pasien berobat di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ia mengatakan bahwa:

“Kalau untuk jaminan biaya selama ini saya gratis setiap berobat karena saya pakai kartu JKN”. (Wawancara 21 Juli 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pasien yang menggunakan kartu JKN akan mendapatkan biaya gratis dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data tentang tenaga kesehatan atau sumber daya manusia di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe yaitu dengan jumlah sumber daya secara keseluruhan 360 orang yang terdiri dari PNS 38 orang, Honorer 280 orang, Dokter Umum 10 orang, dan Dokter Spesialis 32 orang. Dengan jaminan yang diberikan pihak Rumah Sakit terhadap pegawainya dalam melayani pasien.

Terkait dengan pelayanan yang diberikan menurut bapak Nurdin Ismail selaku pasien berobat Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ia mengatakan bahwa:

“Petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit ini sudah ada jadwalnya masing-masing mereka masuk secara bergantian sesuai dengan jadwal masing-masing, pada saat saya diperiksa dokter yang saya temui berbeda dengan dokter yang sebelumnya. Kadang saya kurang nyaman karena tidak sesuai keinginan saya dan berbeda dengan dokter sebelumnya”. (Wawancara 26 Juli 2023)

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas kesehatan untuk melayani pasien sudah baik saat melakukan pelayanan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01.

Hal ini ditanggapi oleh ibu Herlin Dwi Febriani, Amd. Kep selaku petugas kesehatan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ia mengatakan bahwa:

“Di Rumah Sakit ini petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan atau pemeriksaan disesuaikan dengan jadwal dan keahliannya masing-masing. Para pasien tidak perlu khawatir jika pas datang tidak diperiksa dengan dokter yang sebelumnya tetapi akan digantikan dengan dokter yang datang saat itu yang pastinya tidak perlu diragukan lagi karena sudah sesuai dengan keahliannya”. (Wawancara 16 Agustus 2023)

Bedasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa mengenai kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien sudah cukup baik dan memberikan kenyamanan.

4.1.3.2 Pelayanan dari Aspek *Tangible* (Berwujud)

Teori pelayanan dari aspek *Tangible* (Berwujud) menurut Supriyatno (2009:318), yaitu adanya suatu kualitas pelayanan publik dilihat dari faktor yang secara kasat mata seperti adanya sarana dan prasarana pelayanan publik, atau

fasilitas yang tersedia dari proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tersebut. Sedangkan teori pelayanan dari aspek *Tangible* (Berwujud) menurut Kotler (2010:61), adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. Adapun menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:23) tentang teori pelayanan dari aspek *Tangible* (Berwujud) adalah bukti fisik atau kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.

Riset sebelumnya yang telah dilakukan oleh Putri Hamma Hayati (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Ruang Kebidanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pidie Jaya”, hasil penelitian untuk aspek *Tangibles* atau bukti fisik di tempat penelitiannya masih kurang baik. Terdapat beberapa kekurangan berupa ketersediaan obat-obatan, tempat tidur, poster jadwal dokter/bidan, dan handsanitizer di ruang kebidanannya. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih perlu ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Terkait hal tersebut, Penelitian yang telah dilakukan oleh Fani Ermianti (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe”, hasil penelitian pada bagian aspek *Tangibles* atau bukti fisik di tempat penelitiannya ditemukan beberapa indikator yang sudah baik, namun belum terealisasi dengan baik seperti kenyamanan tempat dan kedisiplinan petugas kesehatan masih kurang dalam memberikan pelayanan.

Analisis hasil temuan pada penelitian ini untuk aspek *Tangible* sendiri menemukan secara keseluruhan fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit TK IV IM 07.01 di poli penyakit dalam, untuk sarana dan prasarana belum sepenuhnya

mengakomodir kebutuhan pasien, memang sudah adanya *elektronik document* sangat membantu memudahkan dalam pelayanan, tetapi jaringan komputer sering mengalami error dan mengakibatkan keterlambatan distribusi berkas pasien. untuk colokan listrik, televisi, kursi tunggu dan kursi roda sudah tersedia, hanya saja jumlahnya masih terbatas.

Aspek *tangible* merupakan salah satu dimensi pelayanan yang dapat dinilai langsung oleh pasien, Menurut pendapat ibu Nurhayati selaku pasien berobat Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ia mengatakan bahwa:

“Kadang-kadang disini antriannya lama sampai saya tidak kebagian kursi tunggu dan proses pelayanannya juga kadang lama, karena terlalu rame pasien yang datang berobat dihari-hari tertentu, dan para pegawai memulai pelayanannya telat jadi ramai yang antri makanya pelayanannya menjadi cukup lama”. (Wawancara 16 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Petugas Kesehatan Rumah Sakit TK IV IM 07.01 masih ada yang lama dalam memulai pelayanan yang mengakibatkan banyak pasien mengantri lama hingga sebagian pasien tidak kebagian kursi untuk duduk.

Selanjutnya berdasarkan kenyamanan dari fasilitas dan lingkungan menurut ibu Nurhayati selaku pasien dan masyarakat setempat Rumah Sakit TK IV IM 07.01 mengatakan bahwa:

“Saya rasa kalau untuk kondisi dan ruangan administrasi memang sudah lumayan lengkap seperti adanya taman hidup biar tidak bosan, televisi, tempat ngecas HP, komputer dan alat-alat lainnya untuk kebutuhan administrasi namun ada kendala untuk kurangnya maksimal pelayanan dari Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ini kepada pasien, ini terlihat dari ketersediaanya kursi diruang tunggu sangat kurang sekali jadi kalau misalkan pas lagi ramai-ramainya pasien yang berobat akan ada yang tidak kebagian tempat duduk dan bahkan sampe berdiri. Kalau kebersihan sudah bagus, cuma terkadang toiletnya saja yang masih kurang”. (Wawancara 20 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ini sudah memiliki kondisi sarana fisik yang memadai seperti adanya komputer dan kelengkapan administrasi lainnya namun masih ada kondisi sarana fisik yang belum maksimal. Terlihat dari kursi di ruang tunggu administrasi yang masih kurang sehingga pasien ada yang tidak kebagian tempat duduk. Dan untuk toilet umum pasien masih merasa kurang nyaman.

Hal ini ditanggapi oleh ibu drg. Nenny Hankaturi selaku Kepala instalasi rawat jalan mengatakan bahwa:

“Sejauh ini tidak ada yang serius, karena semua petugas di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ini sudah melakukan tugas seperti yang seharusnya. Sebenarnya dalam pelayanan yang dikeluhkan pasien itu masih bisa dimaklumi. Contohnya petugas datang tidak tepat waktu itu kan hal yang lumrah, kadang kala kita yang datang terlambat itu ada yang rumahnya jauh dari Rumah Sakit dan ada kesibukan yang harus dilakukan terlebih dahulu”. (Wawancara 16 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Rumah Sakit TK IV IM 07.01 sudah memberikan pelayanan yang baik meskipun dari segi waktu belum terealisasi dengan baik. Tetapi para Petugas Kesehatan selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

Menurut pendapat Maulizar selaku *Cleaning Service*, ia mengatakan bahwa :

“Kami selalu membersihkan area lantai depan mulai jam 06:00 pagi sampai siang jam 14:00, pekarangan taman, dan juga kamar mandi. Tidak ada petugas khusus yang membersihkan toilet setiap jam nya, jadi kebersihan toilet sebenarnya menjadi berkurang karena penggunaannya sendiri yang apabila kurang banyak menyiram air setelah menggunakan toilet. Dan untuk pengadaan, kursi tunggu saja yang seharusnya ditambah agar saat ramai pasien tidak berebut kursi antara pasien yang menunggu dokter, pasien yang menunggu pendaftaran, atau pun pasien yang menunggu obat.” (wawancara 16 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kebersihan toilet ditentukan dari penggunaanya, kurangnya kesadaran menyiram air menyebabkan pengguna selanjutnya menjadi kurang nyaman. Dan kursi antrian seharusnya ditambah agar pasien tidak ada lagi yang berdiri.

Berdasarkan Sarana dan Prasarana di Rumah Sakit TK IV IM 07.01, hal ini ditanggapi oleh ibu Sumarni, S. Kep selaku Manager pelayanan pasien, ia mengatakan bahwa:

“Adapun faktor yang menjadi kendala di Rumah Sakit ini, kendala ya ada kadang-kadang kita itu di fasilitasnya yang masih kurang seperti jaringan komputer yang kadang-kadang error, jumlah kursi diruang tunggu antrian dan ruang tunggu pengambilan obat itu yang menyebabkan pasien kurang nyaman tapi, bisa kita pakai semaksimal mungkin fasilitas yang ada, karena pasien berobat tidak datang sendiri, terkadang ada yang datang sampai satu keluarga”.
(Wawancara 16 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya fasilitas sarana dan prasarana juga merupakan salah satu faktor yang menghambat kualitas pelayanan pasien di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 sehingga ada pasien yang merasa kurang nyaman.

Terkait dengan standar pelayanan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Hal ini juga disampaikan oleh drg. Nenny Hankaturi Selaku Kepala instalasi rawat jalan ia mengatakan bahwa:

“Berdasarkan standar pelayanan minimal atau (SPM) yang ada di Rumah Sakit kita ini salah satunya adalah standar pelayanan waktu tunggu pasien rawat jalan, yaitu 60 menit. Dan untuk meningkatkan mutu, kita terus mengevaluasinya setiap bulan agar tercapai.”
(Wawancara 16 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ini sudah menerapkan standar pelayanan minimal. Standar

pelayanan tersebut adalah waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu 60 menit yang dimana sudah mencapai tujuannya.

Terkait dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 menurut ibu Herlin Dwi Febriani, Amd. Kep selaku petugas kesehatan di Poli Penyakit Dalam Kesehatan ia mengatakan bahwa :

“Terkait dengan pelayanan yang kami berikan kepada pasien, pelayanan disini banyak mulai dari pelayanan berobat umum, ada beberapa poli yang mencakup poli dalam, khusus untuk lansia 50 tahun keatas masuk ke poli geriatri yang tergabung juga di poli dalam, ada poli anak itu umur 0 – 16 tahun, ada pelayanan gigi, poli mata, poli THT, poli OBGYN, poli Saraf, poli Jantung, poli Bedah, poli Orthopedi, poli VCT dan TB DOTS yang tergabung dalam poli Paru, dan setiap Pelayanan itu punya Poli masing-masing jadi saya rasa untuk ruangnya nyaman karena sudah ada poli nya masing-masing”. (Wawancara 16 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ini dalam memberikan pelayanan untuk berbagai penyakit sudah ada poli masing-masing sehingga sudah nyaman bagi pasien berobat tergantung dengan penyakitnya masing-masing.

Terkait dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 dimana petugas kesehatan Rumah Sakit sudah melakukan tugasnya sesuai dengan fungsi dan tujuannya masing-masing seperti yang disampaikan oleh ibu Sumarni, S. Kep selaku Manajer Pelayanan Pasien Rawat Jalan ia mengatakan bahwa

“Disini sudah melakukan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing yang dimana perawat menjalankan tugasnya, dokter juga menjalankan sesuai dengan tugasnya begitu juga dengan rontgen, laboratorium, semua sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing”. (Wawancara 16 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ini dalam melakukan tugasnya sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

4.1.3.3 Pelayanan Dari Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Teori pelayanan menurut Kotler (2010:61) mengenai aspek daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Adapun menurut Supriyatno (2009:318), *Responsiveness* yaitu kapasitas penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan berbagai jenis pelayanan publik secara tepat waktu, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:23), *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan data atau informasi yang jelas. Pelayanan mengakibatkan dampak negatif apabila membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas. Sederhananya, hal ini cenderung diartikan sebagai keinginan untuk membantu klien dengan menawarkan dukungan yang baik dan cepat.

Riset sebelumnya yang telah dilakukan oleh Putri Hamma Hayati (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Ruang Kebidanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pidie Jaya”, hasil penelitian untuk aspek *Responsiveness* atau ketanggapan sebagian sudah cukup baik namun masih perlu perbaikan ke arah yang lebih profesional lagi, seperti ketika pasien

melaporkan keluhannya, para dokter dan bidan harus cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien tersebut dengan lebih sering mengunjunginya.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Fani Ermianti (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe”, hasil penelitian pada bagian aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang memiliki indikator cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal, akan tetapi tepat dalam mendiagnosa penyakit, cermat dalam pelayanan, dan masih kurang dalam merespon semua keluhan pengguna layanan. Pihak Puskesmas Muara Satu juga sudah tepat dalam mendiagnosa penyakit para pasien.

Terkait hal tersebut, analisis hasil temuan peneliti sendiri untuk aspek *Responsiveness* menemukan ketidakefektifan dalam penerapannya yaitu pelayanan yang diberikan kurang tanggap dan membuat pasien menunggu lama disebabkan adanya apel pagi dan sarapan yang terkadang memakan waktu terlalu lama sampai jam 09:00 wib baru mulai ambil nomor antrian dan baru bisa melakukan pendaftaran, sedangkan pasien sudah berdatangan mulai jam 07:30 wib.

Menurut ibu drg. Nenny Hankaturi Selaku Kepala instalasi rawat jalan, ia mengatakan bahwa:

“Respon Petugas Kesehatan disini Alhamdulillah sudah lebih baik jika ada pasien yang datang Petugas Kesehatan harus langsung melayaninya dengan ikhlas dan tulus. Dan seluruh Petugas Kesehatan Rumah Sakit mengupayakan penanganan yang cepat dan mengdiagnosa yang tepat terhadap pemberian resep dan obat-obatan sesuai kebutuhan pasien. Kami juga berusaha menanggapi dan merespon keluhan yang dirasakan oleh pasien dengan menyampaikan keluhannya”. (wawancara 24 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Rumah Sakit berusaha merespon dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien.

Hal ini juga sama dengan pernyataan diatas yang juga disampaikan oleh ibu Yumna Khairina Alifah, Am. Keb selaku petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD), ia mengatakan bahwa:

“Respon pegawai kepada pasien sudah baik di Rumah Sakit ini kita menyediakan emotikon, jadi setiap pasien yang sudah siap berobat atau setelah selesai melakukan pengobatan pasien akan mengambil emotikon tersebut kemudian pasien mengambil emotikon itu puas atau tidak puasnya pelayanan yang kita lakukan atau pelayanan yang kita berikan. Nanti ada petugas kesehatan yang mengambil dan mereka rekap setiap bulan, dan kita juga mempunyai kotak saran jadi setiap pasien boleh menuliskan apa sarannya dan apa yang menjadi kendala selama mereka mendapatkan pelayanan dan apa saran untuk pelayanan yang lebih maksimal lagi, dan kemudian petugas akan membukannya setiap bulan sekali untuk merekap hasil saran dan keluhan pasien, dan hasil rekap tersebut akan dibahas pada rapat bulanan Rumah Sakit, jadi kita tau setiap permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit TK IV IM 07.01”. (wawancara 26 Juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Petugas Kesehatan Rumah Sakit TK IV IM 07.01 sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien bahkan pihak Rumah Sakit sudah menyediakan emotikon dan kotak saran sebagai sarana dan masukan dari pasien untuk dapat menjadikan pelayanan yang lebih baik.

Menurut pendapat ibu Ainsyah selaku pasien yang berobat di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ia mengatakan bahwa:

“Menurut saya, saya kurang puas dengan respon petugas disini karena pada saat saya datang untuk berobat saya disuruh menunggu dulu karena dia ingin sarapan, padahal saya sangat membutuhkan

obat karena penyakit saya kambuh dan sebab itulah terkadang saya malas untuk pergi berobat”. (Wawancara 16 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas kesehatan di Rumah Sakit ini lebih mengutamakan kebutuhannya dibandingkan dengan melayani pasien yang dalam keadaan mendesak sangat membutuhkan obat dan oleh sebab itulah terkadang pasien malas pergi berobat ke Rumah Sakit.

Menurut ibu Yumna Khairina Alifah, Am. Keb selaku petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD), ia mengatakan bahwa:

“Apabila pasien rawat jalan mengalami sakit yang tidak tertahankan, pasien bisa langsung mendapat penanganan lebih lanjut di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) tanpa perlu syarat administrasi lain, cukup dengan kartu JKN/KTP. Dan apabila pasien berobat tanpa keluarga yang mendampingi, maka petugas kami yang akan mendaftarkannya, dan pasien langsung ditangani dengan cepat.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa respon petugas terhadap pasien sudah cepat tanggap, syarat administrasi tidak diperlukan apabila pasien mendadak sakit, pasien langsung mendapat penanganan lebih lanjut di IGD.

Sejalan dengan wawancara dengan ibu Nurhayati selaku pasien yang berobat ia mengatakan bahwa:

“Petugas Kesehatan disini ada juga yang kurang ramah dengan pasiennya, kalau dokternya lumayan ramah, tapi tidak semuanya seperti itu semoga aja kedepanya sikap ketidakramahan petugas kesehatan bisa jadi lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien”. (wawancara 16 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Petugas Kesehatan sebagian kurang ramah dalam melayani pasien yang ingin berobat.

Hal ini ditanggapi oleh ibu Sumarni, S. Kep selaku Manager Pelayanan

Pasien ia mengatakan bahwa:

“Sikap ketidakramahan dan Etika Petugas Kesehatan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 dari kotak saran yang telah dievaluasi melalui rapat bulanan Rumah Sakit lumayan berjalan dengan baik, tidak terlalu banyak komplain dari pasien walaupun masih ada satu dua lagi yang harus diperbaiki dari sikap dan etika Petugas Kesehatan Rumah Sakit ini.” (wawancara 16 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit TK IV IM 07.01 ini sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan yang seharusnya walaupun masih ada kendala dan terus berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik.

Hal ini juga disampaikan oleh ibu drg. Nenny Hankaturi Selaku Kepala instalasi rawat jalan mengatakan bahwa:

“Masalah respon dari Petugas Kesehatan yang kurang baik atau bagi pasien terlihat kurang ramah dan kelihatan marah cuek secara umum manusia itu pasti ada satu dua yang seperti itu dan sebenarnya dalam pelayanan tidak mungkin ada yang sempurna berjalan dengan baik pasti ada kendalanya. Jadi yang bersikap cuek itu mungkin ada, mungkin saja itu bawaannya seperti itu, dan biasanya kita pihak Rumah Sakit akan mengikuti pelatihan untuk pelayanan berdasarkan standar pelayanan. Yang pasti Rumah Sakit TK IV IM 07.01 sudah berusaha untuk memberikan yang lebih baik kepada pasien”. (wawancara 24 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Pihak Rumah Sakit sudah berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan pelatihan-pelatihan kepada para Petugas Kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pastinya lebih baik kedepannya.

4.1.4. Faktor Penghambat Dalam Memberikan Pelayanan di Rumah Sakit

TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe

4.1.4.1 Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan kesehatan dari dalam seperti sifat-sifat seorang (petugas kesehatan) didalam lingkungan Rumah Sakit, tenaga medis memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas etika dalam pelayanan kesehatan. Tenaga medis merupakan ujung tombak pelayanan pasien atau masyarakat di Rumah Sakit, karena petugas kesehatan berhadapan dan berkomunikasi langsung dengan pasien dalam memberikan pelayanan, ini artinya masyarakat memberikan kepercayaan bagi perawat untuk terus menerus memelihara dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kendala pelayanan pada Rumah Sakit ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada pada Rumah Sakit. Sumber daya manusia yang tinggi akan yang sangat dibutuhkan agar manusia dapat melakukan peran sebagai pelaksana handal dalam proses pembangunan. Kualitas sumber daya manusia, menyangkut banyak dimensi dan meliputi keterampilan. Produktivitas pelayanan dan kinerja dipengaruhi oleh motivasi kerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Namun pada kenyataanya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, masih banyak terjadinya kendala-kendala, dan kendala inilah yang nantinya bisa menjadi pemicu dalam rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada masyarakat.

Faktor penghambat kualitas pelayanan menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:98) memiliki beberapa faktor, yang pertama faktor organisasi yang mana dalam hal ini tanpa adanya sistem, prosedur, dan metode yang baik dalam suatu organisasi maka akan timbul berbagai permasalahan yang dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi tersebut.

Kedua, faktor kemampuan dan keterampilan yang dalam hal ini para pegawai harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai. Jika para pegawai dalam suatu instansi tidak memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai maka tujuan dari instansi tersebut tentunya akan sangat sulit dicapai.

Ketiga, faktor sarana pelayanan tanpa adanya sarana kerja yang tersedia maka para pegawai akan kesulitan dalam menjalankan pekerjaannya, dan tanpa fasilitas yang memadai pula masyarakat akan merasa kurang nyaman dalam melakukan pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe peneliti merangkum beberapa masalah yang sering menjadi penghambat kinerja pihak Rumah Sakit TK IV IM 07.01 seperti: kurangnya sikap ramah tamah dan cepat tanggap yang ditunjukkan oleh satu dua petugas kesehatan atau staf, hal ini ditandai dengan adanya pasien yang berpendapat demikian, lamanya pelayanan yang diberikan akibat apel dan sarapan, hal ini disampaikan oleh pasien yang datang berobat, kurangnya rasa tanggung jawab dalam bekerja juga disampaikan oleh pasien, fasilitas sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, telah dijelaskan oleh ibu Sumarni.

Terkait dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai peneliti melakukan wawancara seperti yang telah disampaikan sebelumnya oleh ibu Sumarni, S. Keperawatan mengatakan bahwa:

“Adapun faktor yang menjadi kendala di Rumah Sakit ini kendala yang ada kadang-kadang kita difasilitasnya yang masih kurang seperti jumlah kursi roda, atau kursi duduk diruang tunggu itu yang menyebabkan pasien kurang nyaman tapi, bisa kita pakai semaksimal mungkin fasilitas yang ada”.(Wawancara 16 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya fasilitas sarana dan prasarana juga merupakan salah satu faktor yang menghambat kualitas pelayanan pasien di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 kota Lhokseumawe sehingga ada pasien yang merasa kurang nyaman.

Terkait dengan meningkatkan kualitas Pelayanan Kesehatan serta kinerja Petugas kesehatan Rumah Sakit TK IV IM 07.01 kota Lhokseumawe menurut ibu Sumarni, S. Keperawatan selaku Manajer Pelayanan Pasien Rawat Jalan mengatakan bahwa:

“Salah satu cara untuk melihat apakah pelayanan sudah berkualitas yaitu dengan mengevaluasi kinerja para petugas kesehatan, kemudian mengevaluasi capaian standar minimal, sudah tercapai apa belum, kemudian dengan melakukan kuesioner pada pasien kita membuka kuesioner setiap 6 bulan sekali pada pasien. Dari hasil kuesioner itu kita melihat apa kekurangan dan kendala dari kita, apa dimana kendala di waktu pelayanan kah, apa dipersonil petugas kesehatan nya, apa di fasilitasn nya, jadi dari hasil disitu kita bisa untuk meningkatkan standar pelayanan”. (Wawancara 16 Agustus 2023)

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit TK IV IM 07.01 meningkatkan standar pelayanannya dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien dan melihat apakah pelayanan sudah

berkualitas dengan mengevaluasi kinerja para Petugas Kesehatan di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe.

4.1.4.2 Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang menghambat kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Faktor ini berasal dari luar instansi Rumah Sakit, seperti pemahaman masyarakat mengenai betapa pentingnya untuk selalu membawa KTP, kartu berobat atau kartu JKN pada saat ingin berobat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat dalam memberikan pelayanan tersebut ada kendala-kendala yang sering terjadi, yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan.

Sebagaimana hasil wawancara bersama drg. Nenny Hankaturi selaku Kepala Instalasi Rawat Jalan mengatakan bahwa :

“Kendala eksternal yang berhubungan dengan sektor pelayanan kesehatan itu ada, seperti masalah tingkat pemahaman masyarakat dan kesadaran akan pentingnya kesehatan masih belum terlalu baik. Walaupun demikian menjadi kewajiban kami untuk terus memberikan penyuluhan informasi dan juga sosialisasi kepada masyarakat betapa pentingnya kesehatan. Karena kalau hanya sebelah pihak yang merasa kesehatan itu penting, tidak akan memberikan dampak yang besar butuh kerjasama semua pihak terkait untuk meningkatkan kesehatan”. (Wawancara 24 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi kendala eksternal adalah tingkat kesadaran masyarakat akan kesehatan yang masih belum baik ada juga masalah dengan pihak terkait dalam

penyelenggaraan pelayanan yang maksimal. Karena jika hanya sebelah pihak yang menjaga kesehatan dan merasa kesehatan itu penting itu tidak akan berdampak baik, sehingga butuh semua pihak untuk masalah pelayanan kesehatan.

Sama dengan hal yang diatas juga disampaikan oleh ibu Sinam Tarigan, Amd. Keb selaku Kepala Rekam Medik, ia mengatakan bahwa:

“Ada saja kendalanya dalam memberikan pelayanan kesehatan, misalnya pasien lupa bawa kartu JKN atau KTP/KK, surat kontrol ulang, bahkan terkadang tidak membawa rujukan online. Padahal sudah diberitahukan sebelumnya untuk selalu membawa ketika berobat. Jadi kendala yang kami yaitu lama dalam pengurusannya dari pada yang bawa kartu lebih cepat. Sebenarnya kartu JKN atau KTP itu wajib dibawa setiap berobat, kalo tidak dibawa kami tidak bisa menginput data kebagian pusat. Sebagian pasien juga belum mendownload mobile JKN, ada juga yang tidak memiliki handphone android, padahal dengan adanya mobile JKN, bisa memudahkan pasien berobat tanpa repot membawa kartu JKN. Jadi itulah kendala yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berobat”. (Wawancara 26 Juli 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelayanan kesehatan yang menjadi kendalanya adalah pada saat pasien lupa membawa KTP, kartu berobat atau kartu JKN, yang mana dalam hal ini jika kartu berobat atau kartu JKN tersebut tidak dibawa, maka data pasiennya tidak bisa diinput ke bagian pusat. Selain itu, pemahaman pasien akan pentingnya mobile JKN juga masih kurang, padahal dari mobile JKN akan memudahkan pasien untuk berobat, misalnya pasien bisa melihat nomor kartu, memudahkan pasien apabila lupa membawa kartu JKN atau kartu berobat, dan lain sebagainya.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut :

1. Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe) dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Ditinjau dari aspek *Reability* (kehandalan), pelayanan yang diberikan masih didapati keluhan dari pasien mengenai jadwal dokter poli yang tertera mulai jam 08:00-12:00, tetapi pada kenyataannya tidak demikian, dokter masuk ke poli jam 11:00 atau bahkan lebih lama. Ditinjau dari aspek *Tangible* (bukti fisik), secara keseluruhan fasilitas yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit TK IV IM 07.01 di poli penyakit dalam untuk sarana dan prasarana belum sepenuhnya mengakomodir kebutuhan pasien seperti televisi, colokan listrik, kursi tunggu, dan kursi roda yang jumlahnya sangat terbatas. Selain itu, jaringan komputer pada bagian administrasi juga sering mengalami *error* dan mengakibatkan keterlambatan distribusi berkas pasien ke poliklinik. Ditinjau dari aspek *Responsiveness* (daya tanggap), pelayanan yang diberikan kurang tanggap dan membuat pasien menunggu lama disebabkan adanya apel pagi dan sarapan yang terkadang memakan waktu

terlalu lama sampai jam 09:00 wib baru mulai dan baru bisa melakukan pendaftaran serta mengambil nomor antrian, sedangkan pasien sudah berdatangan jam 07:30 wib.

2. Faktor ketidakefektifan Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe) yang penulis temukan adalah kurangnya pemahaman pasien tentang pentingnya membawa KTP, kartu JKN, atau mendownload mobile JKN untuk memudahkan pasien dalam berobat, adanya ketidakseimbangan antara jumlah perawat dengan jumlah pasien yang berkunjung sehingga menyebabkan kurang tertanganinya kebutuhan pasien, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang juga sering terjadi di rumah sakit pemerintah lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti dapat memberikan saran untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan pengguna layanan sebagai berikut :

- 1 Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe) agar dapat berjalan secara optimal dalam pelaksanaannya ada baiknya perlu mengoptimalkan sistem online agar pasien tidak perlu menghabiskan waktunya terlalu lama di Rumah Sakit.

- 2 Faktor ketidakefektifan Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe), penulis menyarankan kepada kepala Rumah Sakit TK IV IM 07.01 agar cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang ada, sehingga pelayanan terhadap masyarakat bisa berjalan seperti yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : CV. Mandar Maju.

Mulyadi, Deddy, dkk. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta .

Mulyadi, Deddy. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.

Nyoman, Ni. (2020). *Tanggung Jawab Hukum Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*. Surabaya : Scopindo Media.

Nurdin, Dr. Drs. Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Sabaruddin, Abdul. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sudastra, Nyoman. (2020). *Perlindungan Hukum Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Mandiri*. Surabaya : Scopindo Media.

Zaenal dan Muhibudin. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.

JURNAL

B. Hendro P. Manik, dkk. (2015). Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Berbasis Web Fasilitas Pelayanan Kesehatan Di Kota Pontianak, *Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN)* Volume I, No. 2, 64-65. Universitas Tanjungpura.

Bayu, Made. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Konsumen, *Jurnal Bisnis Strategi*, Volume 15 No. 02. Universitas Diponegoro

Burhan, Ida Rahmah. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital, *Jurnal Kesehatan Andalas*, Volume 07 No. 03. Universitas Andalas

Parasuraman, Zeithml, dan Berry. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptons of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1):23

Pertiwi, Aisah Ayu Nur. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien Bpjs dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Volume 18 No. 02. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Putri, Ayut Dewantari Putri, ddk. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar, *Jurnal Article* Volume 01 No. 01. Universitas Udayana.

Supartiningsih. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit, *Jurnal Medicoeticolegal*, Volume 06 No. 01. Sarila Husada.

Zuhri Saifuddin dan Diana Amalia. (2021). Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Masa Pandemi Covid-19 Sesuai Sudut Pandang Islam, *jurnal Research*, Volume 3 No. 1. Universitas Pembangunan Nasional.

SKRIPSI

Ripaldi, Ahmad. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Puskesmas Nagari Desa Baru Kabupaten pasaman Barat), *Skripsi*. FISIP Unimal.

Burhan, Ida Rahmah. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital, *Tesis*. Universitas Andalas.

Fahira, Fahmi. (2020). Kualitas Pelayanan Rawa Inap Setelah Akreditasi Rumah Sakit, *Skripsi*. FISIP Unimal.

Gunawan, Wely Hadi. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Pelayanan Administrasi Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RS Pertamina Cirebon). *Tesis*. Universitas Diponegoro.

Herdiani, Hilda. (2015). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar), *Skripsi*. Universitas Hasanuddin.

MEDIA MASSA / INTERNET

Humas. (2022). *Pengamat Sebut Program JKN-KIS Sudah Efektif Dan Efisien*, (<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2171/Pengamat-Sebut-Program-JKN-KIS-Sudah-Efektif-Dan-Efisien>), diakses, 06/09/2022.

Kemkes. (2016), *Jaminan Kesehatan Nasional*, (<https://promkes.kemkes.go.id/p=5799>), diakses, 06/09/2022

Permana, A. (2016). *Tinjaun umum rumah sakit*, (<http://repository.unisba.ac.id>), diakses, 06/09/2022

DOKUMENTASI

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.

*UU No. 40 tahun 2004, Tentang Sistem jaminan sosial nasional (SJSN),
Departemen dalam Negeri RI.*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus Bukit Indah Jln. Sumatera No. 8 Kecamatan Muara Satu Kota Lhokseumawe
Email: fisip.unimal.ac.id Homepage : <http://www.fisip.unimal.ac.id>

Nomor : 2613/UN45.1.2/PM.00/2023
Perihal : Izin Penelitian

18 Agustus 2023

Yth,
Ka. Rumah Sakit TK IV IM 07.01

di -
Tempat

Sehubungan dengan rencana penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan Judul :
**Pelayanan Penggunaan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Penyakit Dalam
(Studi di Rumah Sakit TK.IV IM 0701 Kota Lhokseumawe)** Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh yang tersebut di bawah ini:

Nama : Ulfa Maghfira
NIM : 180210186
Program Studi : Administrasi Publik
Alamat : Jln. Iskandar Muda. Asrama 2 Kodim 0103/AUT. Desa Kampung Jawa.
Kec. Banda Sakti. Kota Lhokseumawe.

Dengan ini kami mohon mahasiswa tersebut **diberikan izin** untuk melaksanakan penelitian,
sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan.

Demikian atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.



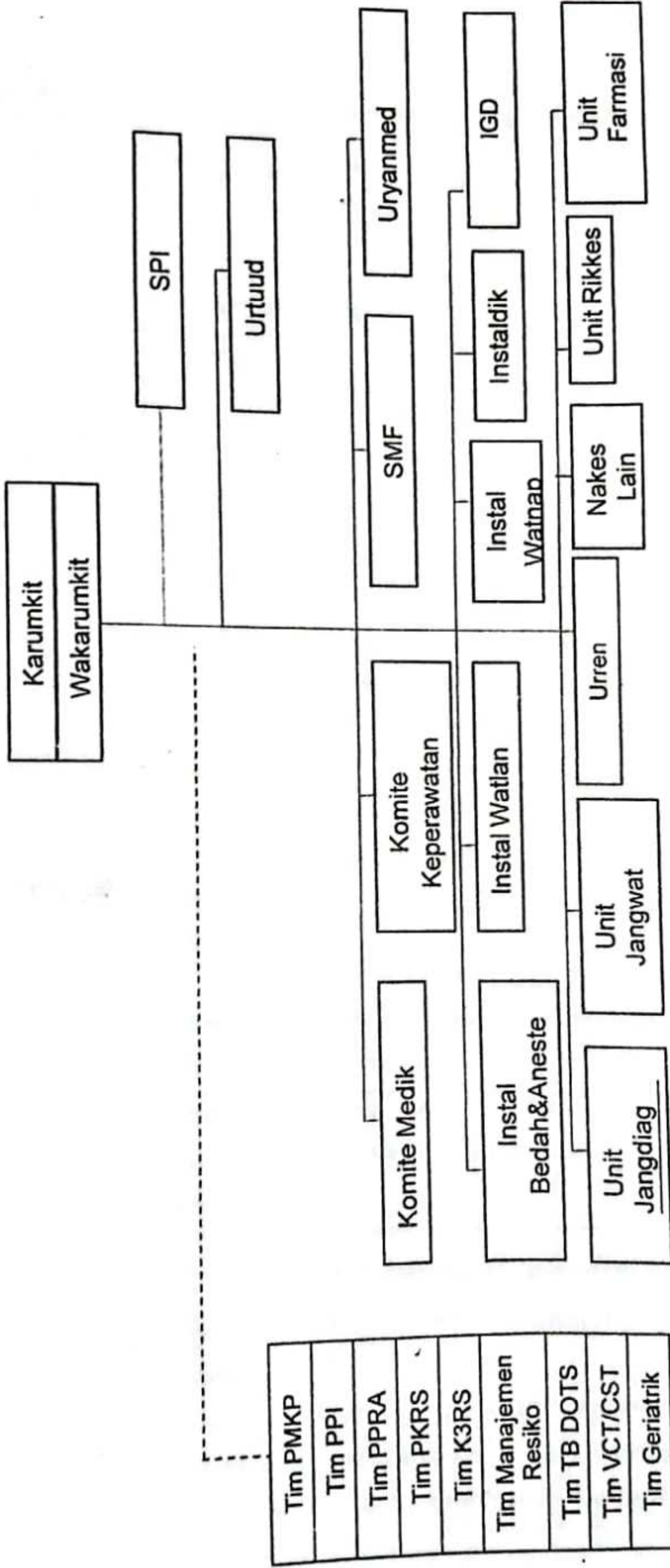
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Prof. Dr. Nirzalin, M.Si., CIQaR

9770514 200312 1 001

STRUKTUR ORGANISASI

RUMAH SAKIT TK IV IM 07.01 LHOKSEUMAWE



Lhokseumawe, 14 Oktober 2022

DEKESYAH Kepala Rumah Sakit Tk IV IM 07.01,
KEPALA
RUMAH SAKIT TK IV IM 07.01
Mayer Ckm NRP 11050020241075



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor: SKP¹⁰⁷⁰¹ IX / 2023

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : dr. Sudirman Suti, Sp.P
NIP : Mayor Ckm NRP 11050020241075
Jabatan : Karumkit Tk IV IM.07.01 Lhokseumawe
Unit Kerja/Instansi : Kesdam IM

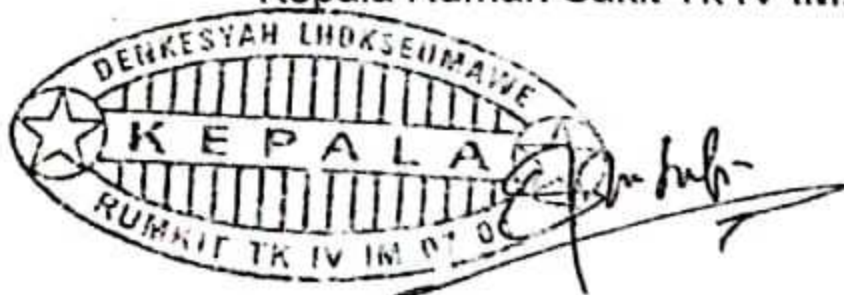
Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Ulfa Maghira
Tempat dan Tanggal lahir : Lhokseumawe, 13 Oktober 2000
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 180210186
Jurusan : Administrasi Publik

Bahwa benar telah melakukan penelitian di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 sejak bulan Juli 2023 sampai dengan Oktober 2023 dengan judul Skripsi "Pelayanan Penggunaan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Penyakit Dalam (Studi di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Lhokseumawe)".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lhokseumawe, 27 September 2023
Kepala Rumah Sakit Tk IV IM.07.01,



dr. Sudirman Suti, Sp. P
Mayor CKM NRP 11050020241075



DENKESYAH IM 04.01
RUMAH SAKIT TK IV IM
07.01

ASESMEN AWAL PASIEN RAWAT JALAN

No.Dokumen :

073/AP.SPO/IV/2019

No.Revisi :

0

Halaman :

1/2

STANDAR PROSEDUR
OPERASIONAL

Tanggal Terbit :

04 April 2019

Ditetapkan,
Kepala Rumah Sakit Tk IV IM 07.01



dr. Arif Puguh Santoso, SpPD, M.Kes
Mayor Ckm NRP 11030001780475

PENGERTIAN

Asesmen pasien rawat jalan adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis dan terencana untuk mendapatkan informasi dari seseorang individu yang datang ke rumah sakit agar mendapatkan pelayanan medis, dengan tujuan untuk memperoleh pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan individu tersebut untuk di rawat inap.

TUJUAN

1. Sebagai dasar bagi dokter poliklinik dalam menentukan diagnosa awal.
2. Sebagai acuan bagi dokter dan perawat poliklinik dalam menentukan langkah awal untuk rencana pelayanan dan pengobatan pasien.

KEBIJAKAN

Keputusan Kepala Rumah Sakit Tk IV IM 07.01 Lhokseumawe Nomor: 071/SK.AP/IV/2019 tentang Asesmen Pasien

PROSEDUR

1. Dokter poliklinik melakukan anamnesa terhadap pasien mengenai keluhan utama dan riwayat perjalanan penyakit pasien
2. Dokter poliklinik melakukan asesmen awal yang mencakup riwayat kesehatan dan pemeriksaan fisik
3. Hasil asesmen didokumentasikan dalam lembar hasil



DENKESYAH IM 04.01
RUMAH SAKIT TK IV IM
07.01

ASESMEN AWAL PASIEN RAWAT JALAN

No.Dokumen :
073/AP.SPO/IV/2019

No.Revisi :

0

Halaman :

2/2

- pemeriksaan dan penatalaksanaan pasien rawat jalan
4. Perawat poliklinik melakukan asesmen awal yang mencakup asesmen nyeri, asesmen status fungsional dan resiko jatuh, riwayat psikososial
 5. Hasil asesmen didokumentasikan dalam lembaran asesmen awal pasien rawat jalan

INSTALASI TERKAIT

1. Instalasi rawat Jalan
2. Instalasi Rekam Medis

PELAYANAN PENGGUNAAN KARTU JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI POLI PENYAKIT DALAM (Studi di Rumah Sakit TK.IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe)

ORIGINALITY REPORT

21 %
SIMILARITY INDEX

21 %
INTERNET SOURCES

14 %
PUBLICATIONS

21 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 repository.uinsaizu.ac.id
Internet Source **14** %

2 Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia
Student Paper **7** %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches Off

LAMPIRAN



Lampiran 1.1 dokumentasi wawancara bersama ibu Nurhayati



Lampiran 1.2 dokumentasi wawancara bersama bapak Nurdin Ismail



Lampiran 1.5
dokumentasi wawancara bersama ibu Sinam Tarigan (rekam medis)



Lampiran 1.6 dokumentasi wawancara bersama ibu Yumna (IGD)



Lampiran 1.3 dokumentasi wawancara bersama ibu Ainsyah



Lampiran 1.4 dokumentasi wawancara bersama ibu Herlin (poli dalam)



Lampiran 1.3 dokumentasi wawancara bersama ibu Ainsyah



Lampiran 1.4 dokumentasi wawancara bersama ibu Herlin (poli dalam)