



---

## Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat di Rumah Sakit Tanduale Kabupaten Bombana Sulawesi Tenggara

### Analysis of the Quality of Indonesia Sehat Card Services at Tanduale Hospital in Bombana Regency, Southeast Sulawesi

Andi Nurfadilla<sup>1</sup>, Aras solong<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

\* Corresponding Author

Email : [andinurfadilla767@gmail.com](mailto:andinurfadilla767@gmail.com)

---

#### Keywords:

Quality of Service;  
Healthy Indonesia Card;  
Health Services

#### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan;  
Kartu Indonesia sehat;  
Pelayanan kesehatan

#### ABSTRACT

*This study aims to determine the Quality of Healthy Indonesia Card Services at Tanduale Hospital, Bombana Regency, Southeast Sulawesi.*

*This study uses a qualitative descriptive research method, with data collection techniques carried out using methods that are generally used in qualitative approaches, namely observation, interviews, and documentation. Data analysis in this research was carried out throughout the study, from data collection to research reports.*

*Based on the results of the research, 5 indicators of the quality of services of the Healthy Indonesia Card at the tanduale hospital in bombana district show that (a) Tangible Based on the results of the research at the tanduale hospital, it is in accordance with the quality of service according to Zeithnal Parasuraman, namely, at the tanduale hospital shows the ability to provide information and services to the community. (b) Reliability Based on the results of the research at the tanduale hospital, it is in accordance with the quality of service according to Zeithmal Parasuraman, that is, the service at the tandulae hospital provides services according to procedures accurately and reliably. (c) Responsiveness Based on the results of research at Tanduale Hospital, it is in accordance with the quality of service according to Zeithnal Parasuraman, namely the ability of employees who provide services to the community along with clear information. (d) Assurance Based on the results of research at the tanduale hospital, it is in accordance with the quality of service according to Zeithnal Parasuraman, namely, employees provide the best service, care for the community and create a comfortable environment. (e) Empathy Based on research at tanduale hospital, it is in accordance with the quality of service according to Zeithnal Parasuraman, namely, employees pay attention to patients, increase patient satisfaction, build emotional relationships, provide personalized and polite responses.*

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kartu Indonesia sehat pada Rumah Sakit Tanduale Kabupaten Bombana Sulawesi Tenggara.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data digunakan metode intraktif (Smail and Huberman 2012) dengan tahapan ; pengumpulan data, reduksi data, penyajian dta dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, 5 indikator kualitas pelayanan Kartu Indonesia Sehat di rumah sakit tanduale kabupaten Bombana menunjukkan bahwa (a) *Tangible* Berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit tanduale, sudah sesuai dengan kualitas pelayanan menurut Zeithmal Parasuraman yaitu, di rumah sakit tanduale menunjukkan kemampuan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap masyarakat. (b) *Reliability* Berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit tanduale sudah sesuai dengan kualitas pelayanan menurut Zeithmal Parasuraman yaitu, pelayanan di rumah sakit tanduale memberikan pelayanan sesuai prosedur secara akurat dan terpercaya. (c) *Responsiveness* Berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit tanduale sudah sesuai dengan kualitas pelayanan menurut Zeithmal Parasuraman yaitu adanya kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat beserta informasi yang jelas. (d) *Assurance* Berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit tanduale sudah sesuai dengan kualitas pelayanan menurut Zeithmal Parasuraman yaitu, pegawai memberikan pelayanan terbaik, kepedulian terhadap masyarakat dan menciptakan lingkungan yang nyaman. (e) *Empathy* Berdasarkan penelitian di rumah sakit tanduale sudah sesuai dengan kualitas pelayanan menurut Zeithmal Parasuraman yaitu, pegawai memberikan perhatian kepada pasien, meningkatkan kepuasan pasien membangun hubungan emosional, memberikan tanggapan yang personal dan sopan.

---

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah sebuah bentuk pelayanan publik yang dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat, karena kesehatan adalah sebuah investasi bagi negara, dan masyarakat yang jasmani dan rohani saja yang dapat melakukan pembangunan dalam pencapaian tujuan nasional yang tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang tangguh dan berkualitas. Penduduk yang sehat bukan hanya penunjang pembangunan tetapi dapat meningkatkan produktivitas bahkan pendapatan. Tetapi pelayanan kesehatan masih menjadi permasalahan yang sering dihadapi pemerintah. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia, yaitu sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat (1): "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Dengan pasal tersebut maka pemerintah wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat terlebih dalam bidang kesehatan.

Hasil penelitian dari Naomi Rahmawati Br Simbolon, "Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Pada Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjung Balai, 2019". Aspek sumber daya menunjukkan, masih ada sumber daya manusia yang belum memiliki keahlian, kewenangan masih belum diberikan seluruhnya. Dana masih belum mencukupi, sarana dan prasarana masih kurang dalam mendukung pelaksanaan implementasi program kartu

Indonesia sehat (Kis). Dan hambatan dalam program Kis, diantaranya ialah fasilitas pelayanan kesehatan yang kurang memadai, ketidaksiapsiagaan pegawai kelurahan dalam membuat sosialisasi kepada masyarakat serta kurangnya ketelitian para aparat pelaksanaan dalam menjalankan program kartu Indonesia sehat (KIS).

## **B. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami dan memberikan gambaran menyeluruh terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat Dirumah Sakit Tanduale Kabupaten Bombana Sulawesi Tenggara. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan metode menurut Miles & Habberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil Penelitian**

**Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan yang ada pada rumah sakit tanduale kabupaten bombana sudah terbilang baik dimana hal tersebut dilihat dari:**

1. **Tangible:** Dirumah sakit tanduale menunjukkan kemampuan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap masyarakat.
2. **Reliability:** Pelayanan dirumah sakit tanduale memberikan pelayanan sesuai prosedur secara akurat dan terpercaya.
3. **Responsiveness:** Adanya kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat beserta informasi yang jelas.
4. **Assurance:** Pegawai memberikan pelayanan terbaik, kepedulian terhadap masyarakat dan menciptakan lingkungan yang nyaman.
5. **Empathy:** Pegawai memberikan penjelasan dengan cara yang jelas ramah dan empati. Serta menjelaskan langkah-langkah pendaftaran verifikasi hingga prosedur

### **Faktor Pendukung pelayanan kartu Indonesia sehat**

Adapun faktor pendukung pelayanan yang ada dirumah sakit tanduale kabupaten bombana:

1. Berdasarkan hasil penelitian, menemukan bahwa kualitas pelayanan dirumah sakit tanduale kabupaten bombana melakukan tugas pelayanan yang baik sesuai prosedur pelayanan dan sudah terbilang baik dan memiliki standar pelayanan dengan adanya SOP.
2. Adapun kemudahan dalam permohonan pelayanan kartu Indonesia di permudah dan berjalan sesuai prosedur serta rumah sakit juga mengadakan sosialisasi program (kis) agar meningkatkan kesadaran masyarakat memahami manfaat, cara pendaftaran, serta cara penggunaan kis yang benar.

3. Pegawai rumah sakit tanduale kabupaten bombana Sulawesi Tenggara juga memiliki pengetahuan tentang penyelenggaraan pelayanan pengguna kartu Indonesia sehat yaitu pemahaman tentang system JKN-KIS, Alur pelayanan pengguna kis, komunikasi dan edukasi pasien. Pegawai juga harus tau kebijakan-kebijakan regulasi sebelum melakukan pelayanan serta etika pelayanan.

### **Faktor penghambat pelayanan kartu Indonesia sehat**

Adapun faktor pendukung pelayanan yang ada di rumah sakit tanduale kabupaten bombana:

1. Berdasarkan penelitian menemukan bahwa, terkendala oleh fasilitas yang belum maksimal seperti alat-alat medik yang canggih yang ada pada rumah sakit tanduale masih terbilang kurang. Tetapi rumah sakit tetap berinovasi dan berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana.
2. Untuk menjaga kualitas pelayanan rumah sakit tanduale yaitu memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas, ramah terhadap pasien bekerja sesuai SOP

## **2. Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pentingnya proses pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanannya yang diberikan oleh pegawai, rumah sakit tanduale kabupaten bombana

Selain itu hasil penelitian lain dilakukan oleh Mariati Rahman (2017) "Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin" Upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dengan keinginan *customer* (masyarakat pengguna). Keberhasilan sebuah rumah sakit bukan dilihat dari fasilitasnya (*output*) tetapi dari kemanfaatan langsung atas keberadaan fasilitas tersebut bagi masyarakat (*outcome*). Selanjutnya, monitoring kinerja perlu dilakukan sebagai alat untuk mengevaluasi apakah pelayanan kesehatan dan program-program organisasi penyedia layanan kesehatan ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

## **D. SIMPULAN**

Kualitas pelayanan Kartu Indonesia sehat di rumah sakit tanduale kabupaten bombana Sulawesi Tenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terbilang baik sesuai prosedur pelayanan.

Kualitas pelayanan Kartu Indonesia Sehat dapat terlaksana secara optimal didukung oleh adanya Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan.

Disamping itu para pegawai rumah sakit Tanduale memahami regulasi sebelum melakukan pelayanan serta etika pelayanan.

Faktor penghambat dalam melakukan pelayanan Kartu Indonesia Sehat yaitu kurangnya sarana /peralatan media yang tersedia di rumah sakit.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267. Al-quran dan terjemahan tajwid kementerian agama RI SYGMA. Jakarta. 2007 : 77 Kementerian Agama Republic Indonesia 2017
- A. Parasuraman, V. A. 2005. E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, Volume 7, 1-21
- A. A. Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267. Al-quran dan terjemahan tajwid kementerian agama RI SYGMA. Jakarta. 2007 : 77 Kementerian Agama Republic Indonesia 2017
- American Hospital Association. 1974. *Health Education In The Hospital*. Chicago.
- Atik dan Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara
- B. Pohan, Chairil A. 2016. *Manajemen perpajakan strategi dan bisnis edisi revisi*. jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Depkes RI. 1992. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan*. Jakarta. h. 9
- Dwiyanto, A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Herdiansyah, H. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika. implementasinya. yogyakarta. gava media
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles Of Marketing 9e). Jakarta: Penerbit PT.Prenhalindo
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Menkes RI. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI
- Miles, M. B, dkk. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, As. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Askara.
- Moenir, H.A.S. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Pohan, I. S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC .
- Rahman, M. (n.d.). *Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*.
- S. Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sari, A. (2021). *hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien JKN-KIS di puskesmas rawat inap hantakan kabupaten hulu sungai tengah tahun 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB)*.
- Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT.Refika Aditama
- Siantri, D. 2018. *Implementasi Program Kis pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Dolog*. Sumatra Utara: Repositori.usu.ac.id,4-5.

- Simbolon, N. R. B. (2019). Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Pada Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjung Balai (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarma, Momon. 2008. Sosiologi Untuk Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R & D. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafrudin. 2015. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Penerbit CV. Trans Info Media
- Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI
- Tjiptono, Chandra. 200. Service Satisfaction. Edisi Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009