

**QUALITY OF JKN PROGRAM ADMINISTRATIVE SERVICES AT TNI-OWNED
HOSPITALS: A STUDY AT DR. RAMELAN NAVAL HOSPITAL, SURABAYA**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PROGRAM JKN DI RUMAH
SAKIT MILIK TNI: STUDI DI RS TNI AL DR. RAMELAN SURABAYA**

Wiwik Suryandartiwi Anggarawati^{1)*}

¹⁾ Pascasarjana Program Studi Administrasi Publik Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
e-mail* : diva_sava@yahoo.co.id

ABSTRACT

As healthcare is a fundamental human need, the government—in accordance with Article 28H of the 1945 Constitution—guarantees access to health services, notably through the National Health Insurance (JKN) program. However, the program's implementation faces challenges, such as a stark disparity in service quality between general patients and JKN patients. Consequently, there is a need to analyze and improve JKN administrative services to enhance public healthcare delivery. This study aims to analyze the quality of JKN administrative services, identify obstacles and supporting factors, and formulate service improvement strategies at Dr. Ramelan Naval Hospital (Rumkital) in Surabaya. A mixed-methods approach was employed, combining a descriptive quantitative analysis using the Importance-Performance Analysis (IPA) technique with a qualitative approach involving in-depth interviews. Research instruments included questionnaires administered to 100 respondents and interviews with key informants from the hospital staff and JKN patients. The results indicate that JKN administrative service quality at Dr. Ramelan Naval Hospital has not yet met patient satisfaction standards, particularly regarding responsiveness, tangibles, assurance, and empathy. Key obstacles include non-compliance with service time standards, complex procedures, staff lacking a neat appearance, inconsistent complaint recording, and a poor reputation for administrative services. Conversely, supporting factors include staff readiness, service speed, fairness, and the ability to recognize and respond to patient complaints. Qualitative data reinforced the quantitative findings by highlighting patient experiences regarding long waiting times, a lack of procedural information, and interactions lacking empathy. Recommended improvements include service excellence training, routine performance evaluations, the digitalization of administrative services, and upgrades to physical facilities. The study concludes that improving JKN administrative service quality requires an integrated strategy that combines technical and functional aspects with a comprehensive understanding of patient expectations.

Keywords : JKN Administration, Importance-Performance Analysis, Service Quality

ABSTRAK

Kesehatan sebagai kebutuhan dasar setiap orang menyebabkan pemerintah sesuai pasal 28 H UUD 1945 memberikan jaminan akan pelayanan kesehatan seperti implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional. Namun dalam pelaksanaan program tersebut masih terdapat kendala seperti terdapat perbedaan yang mencolok dalam kualitas layanan antara pasien umum dan pasien JKN. Hal ini menyebabkan perlu dilakukannya analisis dan perbaikan pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), mengidentifikasi hambatan dan dukungan, serta merumuskan strategi peningkatan pelayanan di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Metode yang digunakan adalah mixed methods, yaitu kombinasi pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik Importance Performance Analysis (IPA) dan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam. Instrumen penelitian berupa kuesioner kepada 100 responden serta wawancara dengan informan kunci dari pihak rumah sakit dan pasien JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi JKN di Rumkital Dr. Ramelan masih belum memenuhi kepuasan pasien, khususnya pada aspek responsiveness, tangible, assurance, dan empathy. Hambatan utama meliputi ketidaksesuaian standar waktu pelayanan, prosedur yang rumit, penampilan petugas yang kurang rapi, pencatatan keluhan yang tidak konsisten, dan rendahnya reputasi layanan administrasi. Namun demikian, terdapat faktor pendukung seperti kesiapan petugas, kecepatan pelayanan, sikap adil, serta kemampuan mengenali dan merespons keluhan pasien. Data kualitatif memperkuat temuan kuantitatif dengan menyoroti pengalaman pasien terkait waktu tunggu panjang, minimnya informasi prosedur, dan interaksi yang kurang empatik. Upaya perbaikan yang direkomendasikan adalah pelatihan pelayanan prima, evaluasi kinerja rutin, digitalisasi layanan administrasi, dan peningkatan sarana fisik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi JKN memerlukan strategi terpadu yang menggabungkan aspek teknis, fungsional, serta pemahaman menyeluruh terhadap harapan pasien.

Kata Kunci : Administrasi JKN, Importance Performance Analysis, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah kebutuhan dasar setiap orang karena setiap aspek kehidupan berkaitan pada kesehatan. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan menjelaskan akan definisi dari kesehatan yakni sebagai keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Kesehatan merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan dalam pembangunan nasional. Hal ini terbukti dari adanya kewajiban pemerintah untuk memperhatikan faktor kesehatan masyarakat sesuai Pasal 28 H dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan negara wajib untuk menyediakannya.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, fungsi pelayanan publik menjadi pilar penting. Menurut Putri & Murdi (2019), pemerintah memiliki empat fungsi utama, yaitu: pelayanan masyarakat (public service function), pembangunan (development function), pemberdayaan (protection function), dan pengaturan (regulation function). Di antara keempat fungsi tersebut, pelayanan publik memiliki kedudukan strategis karena langsung menyentuh kebutuhan dasar masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan.

Buku "Administrasi Publik dalam Perspektif Teoritis dan Praktis" oleh Dwiyanto (2006) juga menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap legitimasi pemerintah. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini terefleksi dari keberadaan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dijalankan oleh

pemerintah untuk memberikan jaminan perlindungan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, sehingga terwujud derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pemerintah bertanggungjawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan Upaya Kesehatan yang bermutu, aman, efisien, merata, dan terjangkau oleh masyarakat (Pasal 6

Jaminan Kesehatan Nasional adalah program pemerintah di Indonesia yang bertujuan memberikan jaminan perlindungan kesehatan kepada seluruh penduduk, melalui mekanisme asuransi sosial yang bersifat wajib (Pemerintah Republik Indonesia, 2021). Program Jaminan Kesehatan Nasional dikelola oleh BPJS Kesehatan dan menjamin akses pelayanan kesehatan yang komprehensif bagi peserta, baik yang membayar iuran sendiri maupun yang iurannya ditanggung oleh pemerintah. Jaminan Kesehatan menurut Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Namun, pelaksanaan program JKN tidak lepas dari berbagai permasalahan, terutama dalam aspek administrasi pelayanan di

fasilitas kesehatan. Menurut Pertiwi (2017), masih terdapat perbedaan yang mencolok dalam kualitas layanan antara pasien umum dan pasien JKN, terutama dalam hal keselamatan pasien, efisiensi, efektivitas, serta kepuasan terhadap pelayanan. Senada dengan itu, Santoso (2016) dalam bukunya "Manajemen Pelayanan Kesehatan" mengidentifikasi berbagai kendala yang meliputi belum tuntasnya kepesertaan JKN, fungsi ganda BPJS sebagai pengelola sekaligus verifikator dan pembayar klaim, lambannya proses verifikasi dan pembayaran klaim, serta belum optimalnya pengendalian biaya. Selain itu, dalam praktiknya, rumah sakit sering melakukan pembatasan layanan bagi pasien JKN, seperti terbatasnya ruang rawat inap dan akses terhadap obat-obatan tertentu. Proses pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya informasi tentang prosedur, serta waktu tunggu yang lama memperparah ketidakpuasan pasien. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem manajemen administrasi dan komunikasi pelayanan.

Selain itu dari sisi pelayanan rumah sakit terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional juga terjadi perbedaan, di mana pasien program Jaminan Kesehatan Nasional Kesehatan sering mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan etika dan aturan yang berlaku. Masih banyak rumah sakit yang melakukan pembatasan layanan kesehatan, terutama dalam ketersediaan ruang perawatan dan akses terhadap obat tertentu bagi pasien Jaminan Kesehatan Nasional. Di sisi lain, pembayaran dari Jaminan Kesehatan Nasional kepada rumah sakit juga sering mengalami perubahan dan keterlambatan,

yang berdampak pada keberlangsungan layanan. Permasalahan lain yang sering dijumpai adalah ketidaktahuan peserta mengenai prosedur pelayanan yang terbaru, yang disebabkan oleh minimnya informasi yang diberikan oleh petugas JKN, sehingga pasien sering kali harus bolak-balik ke rumah sakit karena kurangnya persyaratan administratif yang diperlukan. Tidak hanya itu, tidak adanya pengumuman resmi terkait prosedur baru layanan JKN, baik dalam bentuk digital maupun cetak, turut memperparah kebingungan peserta. Alhasil, peserta cenderung mengalami ketidakpastian, bahkan kesalahan prosedur saat hendak mengakses layanan. Selain itu, proses registrasi pasien JKN yang berbelit dan lama juga menyebabkan waktu tunggu yang tidak wajar, sehingga pasien tidak dapat merasakan manfaat layanan JKN secara optimal.

Salah satu Rumah Sakit yang mengalami permasalahan dalam pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional adalah Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya. Rumkital Dr. Ramelan adalah Rumah Sakit Militer milik TNI Angkatan Laut yang berada dibawah operasional Dinas Kesehatan TNI Angkatan Laut. Rumah Sakit ini masuk pada rumah sakit kelas A yang memiliki berbagai fasilitas seperti ruang klinik, ruang kelas perawatan yang meliputi ruang VVIP, VIP Paviliun, VIP Ruangan dan Kelas I,II,III Jaminan Kesehatan Nasional serta berbagai ruang fasilitas khusus lainnya. Rumkital Dr. Ramelan melayani Pasien JKN, Pasien Asuransi yang bekerja sama, dan Pasien Umum sebagai wujud dukungan akan program pemerintah dalam

menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional.

Namun, dalam pelaksanaan program JKN di rumah sakit ini, masih dijumpai berbagai permasalahan administratif. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah satu pasien JKN di Rumkital Dr. Ramelan, dinyatakan bahwa pelayanan administrasi membutuhkan waktu yang lama dan proses yang rumit. Berikut kutipan hasil wawancara: "Untuk pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional memang lama sekali. Sejak pagi jam 6 saya sudah di rumah sakit mengantri panggilan. Biasanya ya jam 10 baru dipanggil untuk berobat, belum lagi nanti antri obatnya. Ya mungkin selesainya bisa jam 1an lah."

Selain dari hasil wawancara dengan pasien JKN, penelitian Handini & Djazuly (2016) menyatakan bahwa pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumkital Dr. Ramelan menerima pelayanan yang kurang baik dari aspek responsiveness, seperti kecepatan petugas dan waktu tunggu yang panjang di pelayanan JKN Kesehatan Center. Hal ini diperparah dengan hanya tersedia empat loket pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional, serta jumlah petugas yang terbatas dibandingkan volume pasien rawat jalan yang tinggi, sehingga menyebabkan klaim terhadap kecepatan layanan tidak sesuai kenyataan.

Sebagai bentuk evaluasi, berbagai studi terdahulu telah mengkaji kualitas pelayanan administrasi JKN menggunakan indikator SERVQUAL, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Penelitian Lestari (2017) di

RSUD Karawang menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan SDM dan kepuasan pasien JKN. Di sisi lain, studi oleh Handini (2015) di RSAL Dr. Ramelan juga menemukan kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan JKN, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan komunikasi yang kurang efektif. Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa, meskipun program JKN telah diterapkan secara nasional, namun kualitas pelayanan administratif di beberapa rumah sakit, termasuk Rumkital Dr. Ramelan, masih belum optimal.

Secara teori, konsep pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Osborne & Gaebler (1993) dalam bukunya *Reinventing Government* juga dapat digunakan untuk memahami tantangan dalam pelayanan JKN. Mereka menekankan bahwa pelayanan publik yang efektif harus responsif terhadap kebutuhan warga, efisien dalam pelaksanaannya, serta transparan dan akuntabel. Dengan demikian, permasalahan administratif dalam pelayanan JKN tidak hanya berdampak pada efisiensi layanan, tetapi juga berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas tata kelola pemerintahan di sektor kesehatan. Dalam konteks pelayanan publik rumah sakit, Grönroos (1990) dalam buku *Service Management and Marketing* menjelaskan pentingnya kualitas pelayanan yang dinilai dari pengalaman langsung pelanggan atau pasien, sehingga perbaikan kualitas administrasi menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap program JKN.

Berdasarkan uraian di atas, maka sangat penting untuk dilakukan kajian mendalam mengenai kualitas pelayanan administrasi program JKN, khususnya di Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya, dengan menitikberatkan pada analisis kepuasan dan harapan pasien melalui pendekatan SERVQUAL. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai kesenjangan pelayanan dan memberikan kontribusi dalam perumusan strategi perbaikan pelayanan administrasi kesehatan di rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi program JKN di RS TNI AL Dr. Ramelan Surabaya. Menurut Sugiyono (2019), metode campuran merupakan pendekatan yang menggabungkan antara metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu rangkaian kegiatan penelitian, agar diperoleh data yang lebih lengkap, valid, dan objektif.

Responden kuisioner pada penelitian ini berasal dari pihak internal dan eksternal rumah sakit. Informan penelitian adalah orang yang memahami proses administrasi pelayanan kesehatan JKN. Adapun informan penelitian adalah:

Tabel 1 | Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1	Kolonel Laut (K) Dr. Mukti	Wakabin
2	Kolonel Dr Tika Dyah	UPK
3	Drg. Cindy Diah	Katau
4	Dr. Kanthy Ajeng A	Staff
5	Koptu Ali Khamdan	Staff

Populasi penelitian adalah keseluruhan individu, objek, atau elemen yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah petugas administrasi pelayanan kesehatan Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Sedangkan sampel penelitian adalah ebagian kecil dari suatu populasi yang dipilih untuk diteliti, yang diharapkan dapat mewakili karakteristik seluruh populasi tersebut (Ghozali, 2020). Metode penentuan sampel menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dalam penelitian di mana subjek dipilih secara sengaja berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian (Sekaran & Bogie, 2018). Kriteria yang digunakan dalam penentuan sampel adalah a) Memahami proses administrasi pelayanan kesehatan Jaminan Kesehatan Masyarakat dan b) Telah bekerja pada bagian administrasi selama 3 Tahun. Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 orang petugas administrasi pelayanan kesehatan Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran harapan Pasien pada proses administrasi pelayanan JKN

RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya mengacu pada Service Quality petugas administrasi yang meliputi Tangible (Bukti Fisik), Responsiveness (Daya Tanggap), Reliability (Keandalan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati). Tabel dibawah ini menunjukkan hasil rekapitulasi jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan mengenai Service Quality petugas administrasi JKN RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya.

Tabel 2 | Uji Validitas

No	Item	Harapan	Item	Kepuasan	R table	Status
1	X1.1	0.728	X1.1	0.647	0.1966	Valid
2	X1.2	0.668	X1.2	0.735	0.1966	Valid
3	X1.3	0.750	X1.3	0.673	0.1966	Valid
4	X1.4	0.661	X1.4	0.791	0.1966	Valid
5	X2.1	0.697	X2.1	0.773	0.1966	Valid
6	X2.2	0.732	X2.2	0.661	0.1966	Valid
7	X2.3	0.700	X2.3	0.750	0.1966	Valid
8	X3.1	0.697	X3.1	0.779	0.1966	Valid
9	X3.2	0.732	X3.2	0.694	0.1966	Valid
10	X3.3	0.700	X3.3	0.476	0.1966	Valid
11	X4.1	0.729	X4.1	0.452	0.1966	Valid
12	X4.2	0.709	X4.2	0.535	0.1966	Valid
13	X4.3	0.626	X4.3	0.541	0.1966	Valid
14	X4.4	0.439	X4.4	0.680	0.1966	Valid
15	X5.1	0.462	X5.1	0.625	0.1966	Valid
16	X5.2	0.466	X5.2	0.736	0.1966	Valid
17	X5.3	0.655	X5.3	0.658	0.1966	Valid
18	X5.4	0.528	X5.4	0.547	0.1966	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Pada hasil uji validitas menggunakan 5 kuesioner dengan menggunakan bantuan software SPSS. Dapat diketahui bahwa rhitung lebih besar dari pada rtabel, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner telah valid.

Tabel 3 | Uji Validitas

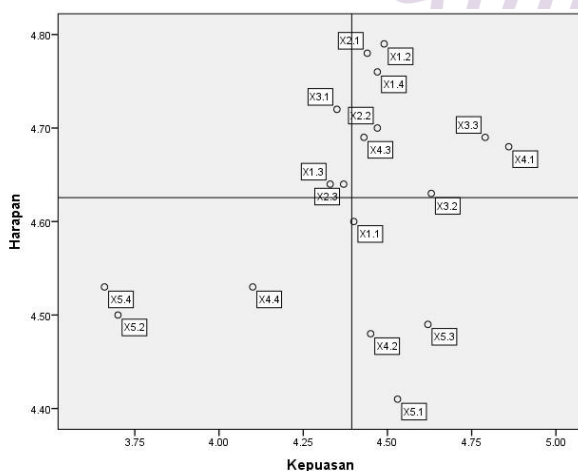
Cronbach's Alpha	N of Items
.693	18

Tabel 4 | Cronbach pada uji reliabilitas skor Kepuasan

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	18

Hasil dari perhitungan uji reabilitas tersebut dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan kuesioner yang telah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut.

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS dari rata-rata nilai tingkat Harapan dan Kepuasan, maka didapatkan diagram kartesius penelitian yaitu:



Gambar 1 | Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis yang telah dilakukan, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi JKN di RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya masih belum sepenuhnya memenuhi kepuasan pasien. Terdapat 13 indikator yang menunjukkan nilai Tingkat Harapan lebih tinggi daripada Tingkat Kepuasan, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien. Dalam teori Service Quality (Parasuraman, Zeithaml & Berry), kesenjangan ini disebut sebagai service quality gap, yaitu selisih antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang dirasakan setelah menerima pelayanan.

Pada dimensi Reliability (Keandalan), sesuai dengan teori Tjiptono (2017) dan model SERVQUAL, keandalan merupakan kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dalam konteks RUMKITAL Dr. Ramelan, indikator X3.1 terkait standar waktu pelayanan masih menunjukkan kesenjangan, menandakan bahwa pasien belum merasakan konsistensi waktu sesuai standar yang dijanjikan. Hal ini selaras dengan teori Kotler & Keller (2016) bahwa keandalan pelayanan harus ditopang dengan sistem kerja yang terstandarisasi. Namun, indikator X3.2 dan X3.3 yang menyangkut kecepatan pelayanan dan perlakuan tanpa diskriminasi memperoleh nilai harapan $\leq$ kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam aspek objektivitas dan efisiensi proses, rumah sakit telah menunjukkan kinerja yang memuaskan. Temuan ini konsisten dengan pandangan bahwa reliabilitas tidak hanya berkaitan dengan waktu, tetapi juga menyangkut konsistensi nilai, seperti keadilan dan kejelasan prosedur yang menjadi dasar legitimasi pelayanan publik (Philip Kotler, 2005).

Pada dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), yang menekankan kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien, ditemukan bahwa semua indikator (X2.1–X2.3) memiliki nilai harapan yang lebih tinggi dari kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien belum merasa ditangani secara responsif. Petugas dianggap belum proaktif dalam memberi bantuan, kurang siap dalam pengurusan administrasi, dan belum optimal dalam menyelesaikan masalah yang muncul. Temuan ini menunjukkan adanya gap dalam dimensi fungsional pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Grönroos (2015), yang menyatakan bahwa kualitas fungsional (bagaimana pelayanan diberikan) sangat menentukan persepsi pelanggan, bahkan lebih daripada hasil akhirnya. Hal ini juga diperkuat oleh teori Ahmed et al. (2023) yang menyebutkan bahwa pelanggan akan menilai mutu pelayanan berdasarkan kualitas interaksi yang mereka alami secara langsung dengan petugas pelayanan.

Pada dimensi Assurance (Jaminan), indikator X4.1 menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kompetensi dan pengetahuan petugas administrasi. Hal ini sesuai dengan teori Kotler & Keller (2016), bahwa jaminan berasal dari keyakinan bahwa penyedia layanan memiliki kapabilitas profesional yang memadai. Namun indikator X4.2 hingga X4.4 belum memenuhi harapan pasien. Hal ini menunjukkan adanya keraguan terhadap keteraturan pengelolaan administrasi, reputasi pelayanan, dan tingkat kepercayaan yang diberikan pasien terhadap sistem pelayanan yang ada. Kepercayaan publik merupakan bentuk modal sosial yang krusial dalam pelayanan publik, yang hanya dapat dibangun jika institusi menunjukkan akuntabilitas dan konsistensi jangka panjang. Tjiptono juga menyebut bahwa jaminan berkaitan dengan faktor psikologis yang mencakup persepsi keamanan, kepastian, dan kredibilitas penyelenggara layanan.

Pada dimensi Empathy (Empati), yang berkaitan dengan perhatian individual dan komunikasi interpersonal, terlihat hasil yang beragam. Indikator X5.1 dan X5.3 menunjukkan bahwa pasien merasa dikenali secara personal dan keluhan mereka didengarkan dengan baik, yang mencerminkan pendekatan empatik petugas dalam aspek komunikasi dasar. Namun indikator X5.2 dan X5.4 menunjukkan ketidakpuasan, khususnya dalam pencatatan keluhan pada rekam medis serta kesabaran petugas. Hal ini mengindikasikan empati belum menjadi budaya pelayanan yang merata. Dalam teori Grönroos (2015), empati termasuk ke dalam kualitas fungsional yang dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap institusi. Apabila empati ini tidak terinternalisasi secara sistemik, maka akan menciptakan persepsi pelayanan yang formalistik dan minim kehangatan sosial. Dalam konteks layanan publik kesehatan, sebagaimana dijelaskan dalam standar pelayanan MENPAN (2004), empati tercermin dalam sikap komunikatif, sabar, serta perhatian petugas terhadap kebutuhan dan kondisi pasien.

Selanjutnya, pada dimensi Tangibles (Bukti Fisik), keempat indikator (X1.1–X1.4) menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas

terhadap kondisi fasilitas fisik yang tersedia. Ruang tunggu dirasakan sempit dan kurang nyaman, penampilan petugas meskipun rapi namun belum mencapai harapan visual yang optimal, serta lokasi rumah sakit yang dinilai tidak mudah diakses sebagian pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas teknis (technical quality) sebagaimana dijelaskan oleh Grönroos, di mana aspek-aspek fisik memainkan peran besar dalam membentuk persepsi keseluruhan layanan. Ini juga sejalan dengan standar pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009, yang mewajibkan penyedia layanan memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan terstandarisasi. Dalam pelayanan publik, tangibles menjadi bagian dari bukti nyata (evidence of service) yang memberikan impresi awal terhadap profesionalisme dan kepedulian lembaga terhadap kebutuhan pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi JKN di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya belum sepenuhnya memenuhi kepuasan pasien. Beberapa indikator dalam aspek reliability, responsiveness, empathy dan tangible masih menunjukan sedikit kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Khususnya kelemahan paling menonjol terdapat pada dimensi responsiveness dan tangible, dimana semua indikator belum memenuhi harapan pasien, serta sebagian indikator pada dimensi lainnya.

Hambatan peningkatan kualitas ditemukan pada 10 indikator utama, seperti sikap dan penampilan petugas, kecepatan pelayanan, pencatatan keluhan, dan reputasi layanan administrasi. Dukungan terhadap peningkatan kualitas ditunjukkan oleh beberapa indikator yang sudah memenuhi harapan pasien, seperti kesiapan petugas,

kecepatan pelayanan, dan kemampuan mendengarkan keluhan.

Upaya peningkatan kualitas yang direkomendasikan meliputi pelatihan petugas, meningkatkan pelayanan, evaluasi prosedur secara berkala, memperlancar digitalisasi layanan melalui JKN Mobile, serta peningkatan sarana fisik. Seluruh upaya tersebut bertujuan untuk menjawab kesenjangan layanan dan membentuk pelayanan administrasi JKN yang lebih responsif, empatik dan professional.

SARAN

Disarankan kepada Rumkital Dr. Ramelan Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi JKN dengan memperhatikan faktor-faktor yang belum memenuhi kepuasan pasien. Disarankan kepada Rumkital Dr. Ramelan Surabaya untuk melakukan perbaikan pada Indikator yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan administrasi JKN di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya serta mempertahankan indikator yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi JKN di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Disarankan kepada Rumkital Dr. Ramelan Surabaya untuk dapat melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi JKN seperti hasil dalam penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada segenap civitas akademika Program Pascasarjana Program Studi Administrasi Publik Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdu, S., & Patarru', F. (2023). "Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual." *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 6(2), 52-58. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v6i2.117>
- Addin et al (2021). "Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL". *Majalah Farmaseutik* Vol. 17 No. 2: 217-224
- Adiputra et al. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Denpasar. Penerbit. Yayasan Kita Menulis.
- Ahmed, Asmaa Ali Mahmoud., Eman Hassan Ali Salama, Hassan Ahmad Hassanein Shehata, Amal Khalifa Ahmed Noreldin. (2023). The role of ischemia modified albumin in detecting diabetic nephropathy. *SVU-International Journal of Medical Sciences*. Vol.6, Issue 1, pp: 359- 367.
- Bachtiar, Muhammad & Ismiyah, Elly & Rizqi, Akhmad. (2022). "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim." *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*. 8. 362.
- Dhisasmito, P. P., & Kumar, S. (2020). Understanding customer loyalty in the coffee shop industry (A survey in Jakarta, Indonesia). *British Food Journal*, 122(7),

- 2253-2271.
<https://doi.org/10.1108/BFJ-10-2019-0763>
- Gronroos, C. (2015). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Handini, Indira Probo dan Djazuly Chalidyanto. (2016). "Customer Gap Pelayanan Pada Al-Zena Skin Care Pati Cabang Winong)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 6, no. 4, pp. 11-20, Aug. 2017.
<https://doi.org/10.14710/jiab.2017.17200>
- Malik, I., dan S. M. Thawil. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4 (1), 175 – 182
- BPJS Kesehatan Center". *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Volume 3 Nomor 2 Juli-Desember 2016.
- Ipana Jayanti, Lilis Suryani, & Dian Eka Anggreny. (2021). "Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2021." *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA (JKSP)*, 4 (2), 204.
<https://doi.org/10.32524/jksp.v4i2.267>
- Janis, N. (2014). BPJS Kesehatan, Supply dan Demand terhadap Layanan Kesehatan. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lestari, N. P., and A. Hermani, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus
- Marselinus, K., Catherine H. Salim, Astrid K. D., Adi A. Parulian., Y. Mailintina., Novita E. Fitriyani., Aisyah Noer A. M. Pertiwi., Iva R. Dewi., S. Wahyuningsih., R. Efkelin., B. J. Prasaja., A. H. Wijanarko., T. Pujiyanto, Yunita E. I. Noor., M. T. Maulana., Sitti Aisyah Jamaluddin, & Ayu Mardian. (2024). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Sada Kurnia Pustaka. Retrieved from <https://repository.sadapenerbit.com/index.php/books/catalog/book/190>
- Maulana, Zefri (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis dan Penunjang Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. 5 (1). 516-524
- Meldina, C., Susanto, H., & Endarti, E. W. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Bagi Pasien Pemegang Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*. Vol. 5 No. 1 ISSN 2615-2142

- Moleong, Lexy J.. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja. Mustofa, A., Sri Roekminiati., & Damajanti S. Lestari. (2020). "Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat". Surabaya : Jakad Media Publishing. ISBN : 978-623- 7033-35-6
- Nuryanti., Baharuddin S., & Mahfudnurnajamuddin. (2024). "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Palopo Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) Di Kota Palopo". *Journal of Management Science (JMS)*, Vol.1, No. 1. P-ISSN: 2722-4937, E- ISSN: 2722-4961 Website : <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jms/article/view/210/205>
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang
- Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos
- Permana, T. A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Sistem Manajemen Keselamatan Kesehatan Kerja Terhadap Kecelakaan Kerja (Studi Kasus Di Ruang Igd Rsup Dr. Hasan Sadikin, Bandung). *Jurnal Syntax Transformation*, 2(05), 720–733.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks. Kelompok Gramedia.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32 (2), 1–16. <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>
- San, V., Kijkasiwat, P., & Abbasi, A. (2022). Understanding service quality and price fairness to customer loyalty in the coffee shop industry in Thailand. *International Journal of Social Science Research*, 4(1), 505–518. <https://myjms.mohe.gov.my/index.php/ijssr/article/view/18077>
- Santoso. 2016. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumendan Loyalitas Konsumen pada Hotel Tanjung Asri Banyuwangi". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Volume 2 (2): 141-155
- Solechan, S. (2019). "Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik," *Administrative Law and Governance Journal*, vol. 2, no. 4, pp. 686-696, <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Andi. Offset. Tjiptono. F. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi. Undang-Undang No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan

Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit

Wafi Hidayat Ahadi, & I Ketut Sudaryana. (2024). "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Peln dengan Metode SERVQUAL (Service Quality)." Mercurius : Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika, 2(6), 284–293. <https://doi.org/10.61132/mercurius.v2i6.480>.

