Jurnal Ilmiah
MANUSIA DAN KESEHATAN
Volume X, Nomor X, 2025

Website:https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes

ISSN 2614-3151



Evaluasi Pelayanan Kesehatan bagi Peserta BPJS di RSUD Madising Kabupaten Pinrang

Evaluation of Health Services for BPJS Participants at Madising Regional Hospital, Pinrang Regency

Umar Darwis[1], Usman[2], Rasidah Wahyuni Sari[3] ,Herlina Muin[4] , Rahmi Amir[5]

[1,2,3,4,5] Universitas Muhammadiyah Parepare
e-mail: *[1] *mamagizel95@gmail.com*

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of healthcare services at RSUD Madising using the RATER model, which includes five key dimensions: responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability. Data were collected through interviews with informants who had direct experience with the hospital's services. The findings indicate that RSUD Madising has provided relatively good and responsive care in addressing patients' needs. The readiness of medical personnel, especially nurses, and the use of empathetic communication are among the main strengths observed. Despite challenges such as limited staff, particularly during night shifts, the hospital maintains service quality through regular supervision, well-maintained medical facilities, and a clean, comfortable environment. Furthermore, the hospital's humane approach to emergency patients and inclusive policies for underprivileged individuals reflect its commitment to equity and patient safety. The evaluation of administrative procedures and the active involvement of patients through satisfaction surveys further support a responsive and accountable healthcare system. This study concludes that optimal service quality is not solely determined by technical competence, but also by humanistic values, effective communication, and sound service management.

***Keywords**: Evaluation of the quality of BPJS services at Madising Hospital*

PUBLISHED BY :
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Parepare
Address :
Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 6, Lembah Harapan
Kota Parepare, Sulawesi Selatan.
Email :
jurnalmakes@gmail.com
Phone :
+62 853 3520 4999

Article history : (dilengkapi oleh admin)
Received Tanggal Bulan Tahun
Received in revised form Tanggal Bulan Tahun
Accepted Tanggal Bulan Tahun
Available online Tanggal Bulan Tahun

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Madising berdasarkan lima dimensi utama dalam model RATER, yaitu tanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), bukti langsung (tangible), empati (empathy), dan keandalan (reliability). Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Madising telah memberikan pelayanan yang relatif baik dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Kesiapsiagaan tenaga medis, terutama perawat, serta komunikasi yang empatik menjadi kekuatan utama dalam pelayanan. Meskipun terdapat tantangan pada keterbatasan sumber daya, terutama di shift malam, pelayanan tetap berupaya menjaga kualitas melalui sistem supervisi rutin, fasilitas medis yang memadai, serta lingkungan rumah sakit yang bersih dan nyaman. Selain itu, pendekatan humanis terhadap pasien dalam kondisi darurat, serta kebijakan inklusif bagi pasien kurang mampu menunjukkan komitmen RSUD Madising terhadap prinsip keadilan dan keselamatan pasien. Evaluasi terhadap proses administrasi dan partisipasi pasien melalui survei kepuasan juga memperkuat sistem pelayanan yang akuntabel dan berbasis kebutuhan masyarakat. Kesimpulan dari studi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh aspek kemanusiaan, komunikasi, dan manajemen pelayanan yang baik.
Kata kunci: Evaluasi kualitas pelayanan BPJS di RSUD Madising

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang wajib dipenuhi oleh negara dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) membentuk BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini mulai berjalan pada tahun 2014 dan menjadi salah satu kebijakan strategis nasional dalam menjamin akses pelayanan kesehatan yang adil, merata, dan bermutu bagi seluruh penduduk Indonesia (Kemenkes RI, 2014).

Dalam implementasinya, rumah sakit memiliki peran yang sangat penting karena menjadi fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (FKRTL) yang memberikan pelayanan langsung kepada peserta BPJS. Berdasarkan UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, bermutu, dan berkesinambungan. Namun, kualitas pelayanan kesehatan sering kali menjadi sorotan karena tidak hanya diukur dari aspek teknis medis, tetapi juga dari aspek pelayanan publik seperti kecepatan, keramahan, kejelasan informasi, serta empati tenaga kesehatan (Parasuraman et al., 1988).

Kabupaten Pinrang, dengan jumlah penduduk lebih dari 400 ribu jiwa, mayoritas telah terdaftar sebagai peserta JKN. Hal ini menyebabkan meningkatnya beban pelayanan di fasilitas kesehatan, termasuk di RSUD Madising Kabupaten Pinrang yang merupakan rumah sakit rujukan tipe D. Meski telah bermitra dengan BPJS, masih terdapat kendala dalam pelayanannya, seperti lamanya proses registrasi, keterbatasan jumlah tenaga administrasi, minimnya fasilitas ruang tunggu, serta keluhan pasien terkait sikap petugas yang kurang komunikatif. Kondisi ini berdampak pada antrean panjang dan waktu tunggu pasien yang sering kali melebihi standar maksimal 60 menit sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Permasalahan pelayanan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan kenyataan di lapangan. Menurut teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Evaluasi terhadap kelima dimensi ini penting dilakukan untuk mengetahui kelemahan layanan, memahami persepsi pasien, serta merumuskan strategi perbaikan yang berorientasi pada kepuasan pasien.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan peserta BPJS di RSUD Madising Kabupaten Pinrang berdasarkan dimensi RATER. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen rumah sakit dan pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan, sekaligus memperkuat keberhasilan program JKN dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang adil, merata, dan bermutu bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

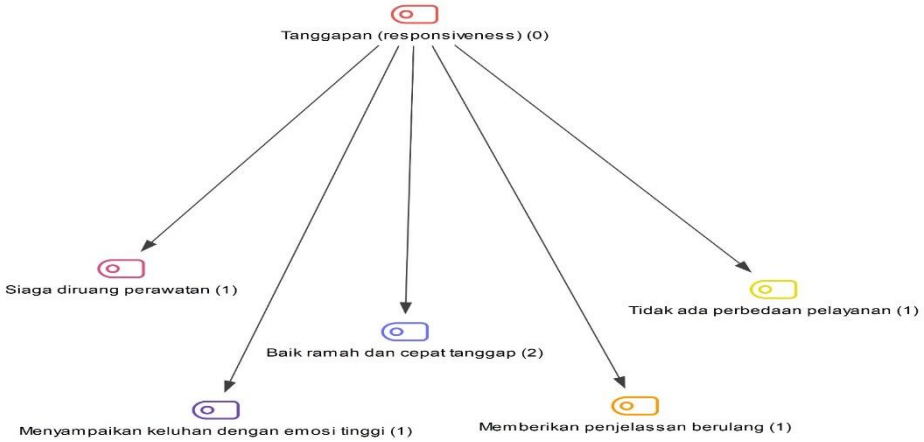
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang terdiri dari direktur rumah sakit, tenaga administrasi, tenaga kesehatan, serta pasien peserta BPJS, dilengkapi dengan observasi langsung di lapangan dan dokumentasi berupa catatan maupun foto, kemudian data yang diperoleh dianalisis secara sistematis menggunakan bantuan perangkat lunak MAXQDA melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan, sehingga penelitian ini mampu menggambarkan secara komprehensif kualitas pelayanan kesehatan peserta BPJS di RSUD Madising Kabupaten Pinrang berdasarkan lima dimensi RATER.HASIL

HASIL

Penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu peserta BPJS, tenaga kesehatan, dan petugas administrasi di RSUD Madising Kabupaten Pinrang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS berdasarkan lima dimensi utama dalam model SERVQUAL, yaitu Kehandalan (Reliability), Tanggapan (Responsiveness), Bukti Fisik (Tangibles), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).

Tanggapan (Responsiveness)

Hasil analisis wawancara menggunakan perangkat lunak maxqda pada gambar berikut:

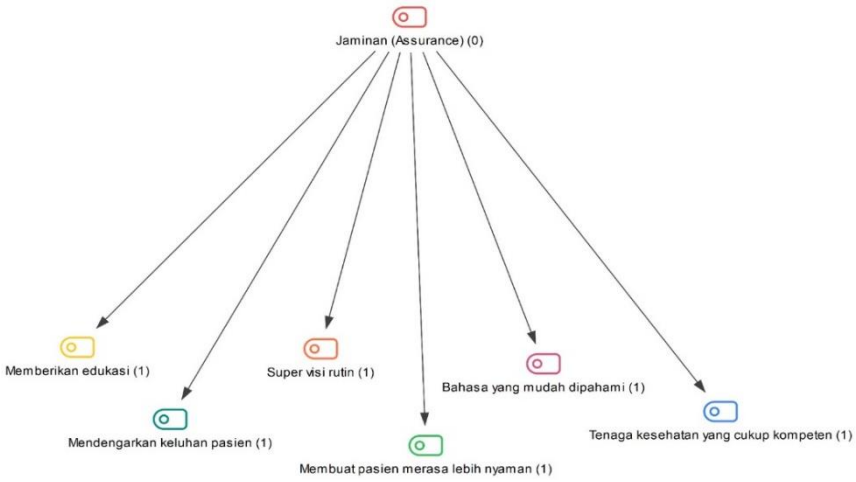


Gambar *3* Tanggapan (*responsivensis)*

Berdasarkan hasil analisi yang dilakukan menggunakan perangkat lunak maxqda, terkait tanggapan dapat dikelompokkan menjadi lima kata kunci yang diperoleh bersama informan, yang terdiri dari siaga diruang perawatan dirumah sakit tercatat hanya disebutkan satu kali oleh informan yang menunjukkan bahwa informan selalu berusaha siaga di ruang perawatan sesuai dengan jadwal shift, jadi ketika pasien membutuhkan bantuan, kami bisa segera mengetahuinya dan merespons dengan cepat.

Jaminan (Assurance)

Hasil analisis wawancara menggunakan perangkat lunak maxqda pada gambar berikut:



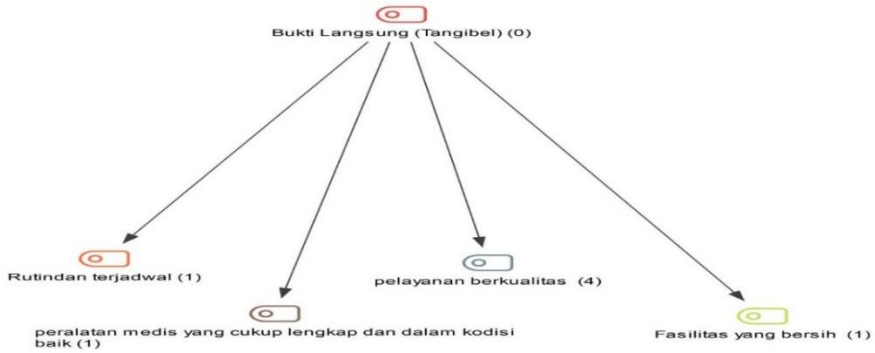
Gambar 4 Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan perangkat lunak maxqda, tanggapan informan dapat dikelompokkan menjadi enam kata kunci yang diperoleh bersama informan, Memberikan edukasi kepada pasien dan keluarganya disebutkan satu kali oleh informan yang menjelaskan salah satu upaya dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap penyakit dan pengobatannya. Memberikan dukasi dapat mencakup berbagai aspek seperti penjelasan tentang diagnosis, tujuan dan efek samping pengobatan pola makan, gaya hidup sehat, tanda dan gejala yang perlu

diwaspadai serta pentingnya kepatuhan terhadap jadwal pengobatan dan kontrol lanjutan. Keluarga juga dilibatkan karena mereka berperan penting dalam mendukung pasien, terutama dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan perawatan di rumah.

Bukti langsung (Tangibel)

Hasil analisis wawancara menggunakan perangkat lunak maxqda pada gambar berikut:

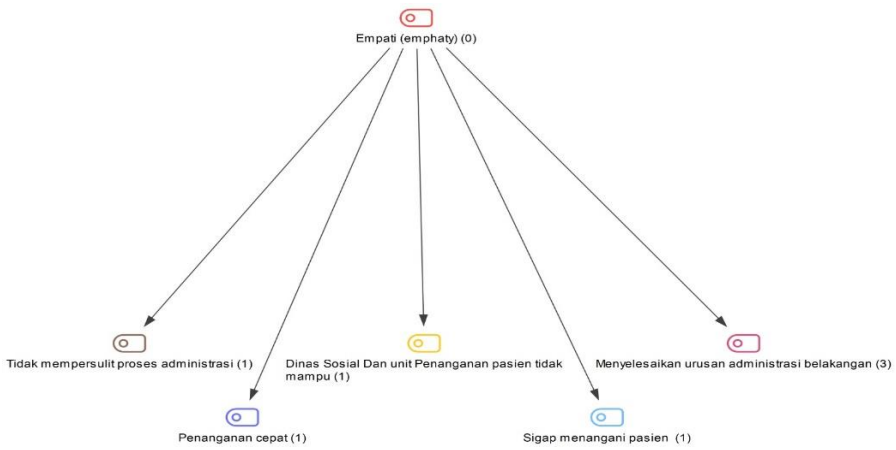


Gambar 5 Bukti Langsung (Tangibel)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan perangkat lunak maxqda, tanggapan para informan dapat dikelompokkan menjadi empat kata kunci, Rutin dan terjadwal disebutkan oleh satu informan yang dimaksud di sini bahwa suatu kegiatan pelayanan, seperti supervisi, edukasi, atau pemeriksaan, dilakukan secara berkala dan sesuai jadwal yang telah ditentukan

Empati (Empathy)

Hasil analisis wawancara menggunakan perangkat lunak maxqda pada gambar berikut:



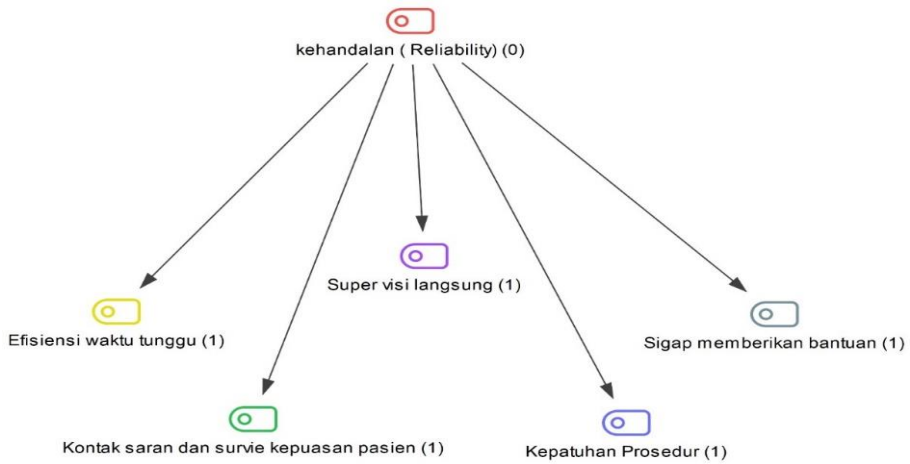
Gambar 6 Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan perangkat lunak MAXQDA, tanggapan para informan dapat dikelompokkan ke dalam lima kata kunci utama yang mencerminkan bahwa proses administrasi tidak dipersulit. Salah satu

informan kunci mencatat bahwa proses administrasi yang dilalui berjalan dengan lancar, transparan, dan tidak berbelit-belit. Informan tersebut menekankan bahwa pihak pelaksana memberikan kemudahan dalam pengumpulan dokumen, kejelasan prosedur, serta bantuan teknis apabila diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan yang bersifat kooperatif dan responsif sangat diapresiasi oleh para pemangku kepentingan.

Kehandalan (Reliability)

Hasil analisis wawancara menggunakan perangkat lunak maxqda pada gambar berikut:



Gambar 7 Kehandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan perangkat lunak MAXQDA, tanggapan para informan dapat dikelompokkan ke dalam lima kata kunci utama , Efisiensi waktu tunggu dicatat satu kali oleh informan bahwa proses pelayanan, khususnya dalam penerimaan dan penanganan pasien, berlangsung dengan cepat dan tidak memakan waktu lama. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan telah dirancang secara efisien dan tenaga pelaksana mampu bekerja dengan terorganisir.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan peserta BPJS di RSUD Madising Kabupaten Pinrang secara umum sudah cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kendala. Pada dimensi responsiveness (daya tanggap), petugas kesehatan dinilai sigap dalam merespons kebutuhan pasien, tetapi keterbatasan jumlah tenaga, khususnya pada shift malam, membuat pelayanan menjadi lambat. Hal ini sejalan dengan penelitian Andriyani dan Jaksa (2025) yang menemukan bahwa keterbatasan tenaga medis memengaruhi kepuasan pasien BPJS pada layanan rawat jalan.

Tanggapan (*Responsiveness*)

Kesiapsiagaan petugas di puang perawatan merupakan Kesiapsiagaan perawat di ruang perawatan menjadi aspek penting dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien. Meskipun hanya disebutkan sekali oleh informan, hal ini menunjukkan adanya upaya aktif dari perawat untuk selalu berada di lokasi saat jadwal shift berlangsung. Tindakan ini menunjukkan komitmen terhadap pelayanan berbasis kesiapsiagaan, di mana perawat berperan penting dalam merespons cepat kondisi darurat maupun permintaan umum dari pasien.

Tantangan dalam merespons permintaan dan keluhan pasien tantangan utama yang dihadapi oleh tenaga kesehatan adalah keterbatasan sumber daya, terutama saat jumlah pasien melebihi jumlah tenaga perawat, seperti yang sering terjadi di shift malam. Hal ini mengakibatkan respon terhadap permintaan pasien terkadang mengalami keterlambatan, terutama jika prioritas harus diberikan kepada pasien dengan kondisi yang lebih kritis. Selain itu, keluhan yang disampaikan oleh pasien sering kali disertai emosi tinggi, yang menjadi beban psikologis tambahan bagi tenaga kesehatan dan dapat memengaruhi kualitas komunikasi serta pelayanan.

Kualitas Pelayanan yang Dirasakan oleh Pasien Informan menyampaikan bahwa pelayanan yang diterima di rumah sakit bersifat ramah, cepat, dan tanggap, meskipun temuan ini hanya muncul satu kali. Hal ini menunjukkan adanya pengalaman positif yang signifikan bagi pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun non-medis, seperti saat pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat. Respons positif ini berdampak pada meningkatnya kenyamanan dan rasa dihargai oleh pasien selama proses perawatan.

Keadilan Pelayanan antara Pasien Umum dan Peserta BPJS Temuan yang menunjukkan tidak adanya perbedaan signifikan antara pasien umum dan peserta BPJS dalam hal waktu tunggu, interaksi tenaga medis, dan ketersediaan obat menjadi indikator keberhasilan RSUD Madising dalam menerapkan prinsip keadilan dan inklusivitas pelayanan, hal ini menandakan bahwa rumah sakit telah menghilangkan potensi diskriminasi layanan berdasarkan status kepesertaan, dan memberikan perlakuan yang setara kepada seluruh pasien.

Jaminan (*Assurance*)

Dalam praktiknya, peran perawat sangat krusial. Pelayanan yang diberikan dengan penuh kesabaran, perhatian, dan penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien mencerminkan komitmen terhadap pendekatan komunikasi yang empatik. Perawat tidak hanya menjalankan tugas medis, tetapi juga menjadi pendamping emosional bagi pasien yang sedang dalam kondisi rentan. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan holistik, di mana dimensi psikologis dan emosional pasien turut menjadi perhatian utama dalam proses penyembuhan.

Dalam praktiknya, peran perawat sangat krusial. Pelayanan yang diberikan dengan penuh kesabaran, perhatian, dan penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien mencerminkan komitmen terhadap pendekatan komunikasi yang empatik. Perawat tidak hanya menjalankan tugas medis, tetapi juga menjadi pendamping emosional bagi pasien yang sedang dalam kondisi rentan. Hal ini sejalan dengan konsep

pelayanan holistik, di mana dimensi psikologis dan emosional pasien turut menjadi perhatian utama dalam proses penyembuhan.

Temuan lainnya yang sangat menonjol adalah pelaksanaan supervisi rutin oleh koordinator layanan atau kepala ruangan. Kegiatan ini terbukti menjadi salah satu upaya sistematis dalam menjamin kualitas pelayanan dan kepatuhan terhadap prosedur operasional. Supervisi tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol terhadap pelaksanaan tugas, tetapi juga menjadi sarana pembinaan dan peningkatan kapasitas staf. Dengan adanya evaluasi rutin, potensi kesalahan dapat dideteksi sejak dini dan segera ditindaklanjuti. Supervisi yang dilakukan secara konsisten mampu menciptakan budaya kerja yang lebih disiplin, akuntabel, dan berorientasi pada mutu.

Bukti langsung (*Tangibel*)

Sistem pelayanan yang terstruktur dan terjadwal pelayanan yang dilakukan secara rutin dan terjadwal menunjukkan bahwa RSUD Madising telah menerapkan sistem pelayanan berbasis prosedur standar operasional (SOP). Setiap pasien mendapatkan jadwal kontrol yang jelas, mulai dari pemeriksaan awal hingga tindak lanjut pengobatan. Pelayanan semacam ini tidak hanya memberikan rasa keterarahan bagi pasien, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja tenaga medis. Temuan ini sejalan dengan pendapat Lovelock & Wirtz (2011), yang menyatakan bahwa sistem pelayanan yang baik harus mampu memberikan kejelasan proses bagi pengguna jasa dan kemudahan pelaksanaan bagi pemberi layanan.

Kelengkapan peralatan medis dan efisiensi pelayanan fasilitas medis yang lengkap dan terawat menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang efektif. Informan menyampaikan bahwa peralatan medis di RSUD Madising tersedia dalam kondisi baik, bersih, dan siap pakai. Hal ini mempercepat proses tindakan medis dan mengurangi waktu tunggu pasien. Selain itu, kebersihan alat mencerminkan kepatuhan terhadap standar keselamatan pasien (patient safety), yang menjadi indikator mutu pelayanan kesehatan. Ketersediaan alat yang memadai juga memperlihatkan komitmen rumah sakit dalam menyediakan sarana pendukung yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan medis modern.

Pelayanan administratif yang responsif dan inklusif pelayanan oleh staf administrasi, khususnya kepada peserta BPJS, mendapat apresiasi dari informan. Petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan komunikatif, meskipun jumlah pasien cukup banyak. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Madising mampu menjaga kualitas layanan administratif secara konsisten dan tidak membedakan status pasien. Pendekatan ini menunjukkan pelaksanaan prinsip dalam pelayanan publik, yaitu memberikan layanan yang adil dan merata kepada semua golongan masyarakat. Temuan ini juga mendukung prinsip pelayanan prima yang menekankan pentingnya kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam pelayanan administrasi publik.

Empati (*Empathy)*

Pelayanan yang mengutamakan keselamatan dasien salah satu temuan utama adalah bahwa RSUD Madising tidak mempersulit proses administrasi, terutama bagi pasien yang datang dalam kondisi gawat darurat. Penanganan medis diberikan secara langsung tanpa menunggu kelengkapan dokumen BPJS atau data administrasi lainnya. Kebijakan

ini menunjukkan bahwa rumah sakit menjadikan *keselamatan jiwa pasien* sebagai prioritas utama. Hal ini sejalan dengan prinsip *pelayanan yang berpusat pada pasien*, di mana pelayanan kesehatan berfokus pada kebutuhan dan keselamatan pasien, bukan semata-mata pada kepatuhan terhadap prosedur birokratis.

Pendekatan humanis dalam situasi darurat petugas medis dan perawat di RSUD Madising menunjukkan sikap profesional dan empatik dengan tetap menjaga komunikasi yang tenang dan meyakinkan kepada pasien dan keluarga. Proses penjelasan bahwa administrasi dapat diurus setelah pasien stabil menciptakan rasa nyaman dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Pendekatan ini mencerminkan *kompetensi interpersonal* petugas, yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dengan empati, jelas, dan meyakinkan faktor penting dalam pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks krisis.

Pelayanan inklusif bagi pasien kurang mampu penelitian juga mengungkap bahwa RSUD Madising menjalin kerja sama dengan Dinas Sosial dan Unit penanganan pasien tidak mampu untuk membantu pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan atau sedang mengalami kesulitan ekonomi. Melalui mekanisme seperti (SKTM) Surat Keterangan Tidak Mampu. Rumah sakit memastikan bahwa pasien tetap bisa menerima layanan tanpa dibebani biaya di awal. Ini menunjukkan bahwa RSUD Madising menerapkan prinsip *akses universal terhadap layanan kesehatan*, yaitu memastikan bahwa pelayanan medis dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi ekonomi.

Kehandalan (*Reliabilit*)

Secara keseluruhan, efisiensi waktu tunggu di RSUD Madising telah menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki sistem kerja yang baik, staf yang terlatih, serta perhatian terhadap kenyamanan pasien. Penerapan sistem antrean yang tertib dan komunikasi yang jelas selama proses administrasi merupakan bukti nyata dari pelayanan yang profesional dan responsif. Dengan demikian, efisiensi waktu tunggu tidak hanya berdampak pada operasional layanan, tetapi juga turut memperkuat citra positif rumah sakit di mata masyarakat.

Efisiensi proses administrasi dan alur pelayanan berdasarkan hasil wawancara, informan menilai bahwa proses administrasi di RSUD Madising relatif efisien, terutama dalam tahapan pendaftaran, pengisian data pasien, dan klaim BPJS. Sistem antrean yang terorganisir dan respons cepat petugas administrasi menjadi faktor kunci dalam menciptakan efisiensi tersebut. Meskipun terdapat sedikit kendala pada jam sibuk, waktu tunggu masih berada dalam batas toleransi pasien dan tidak memicu keluhan.

Sistem evaluasi dan partisipasi pasien langkah strategis yang dilakukan RSUD adising dalam menyediakan kotak saran dan menyelenggarakan survei kepuasan pasien secara rutin merupakan bentuk konkret dari komitmen terhadap pelayanan berbasis *putaran umpan balik* Kehadiran kotak saran memberikan ruang partisipasi bagi pasien dan keluarga untuk menyampaikan keluhan, saran, atau pujian secara langsung dan terbuka. Di sisi lain, survei kepuasan digunakan sebagai alat evaluasi kuantitatif dan kualitatif

untuk menilai berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan, keramahan petugas, dan kenyamanan fasilitas.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan kesehatan peserta BPJS di RSUD Madising Kabupaten Pinrang secara umum berjalan baik dan sesuai dengan standar mutu pelayanan, di mana pada dimensi responsiveness petugas menunjukkan kesiapsiagaan dalam merespons kebutuhan pasien meskipun masih terkendala keterbatasan tenaga terutama pada shift malam, pada dimensi assurance pasien merasa aman dan percaya karena tenaga kesehatan memiliki kompetensi, memberikan edukasi dengan bahasa sederhana, serta didukung supervisi rutin, pada dimensi tangibles fasilitas rumah sakit cukup lengkap, bersih, dan terawat meski ruang tunggu masih terbatas, pada dimensi empathy pelayanan diberikan secara humanis dengan mendahulukan penanganan medis pasien gawat darurat sebelum administrasi serta adanya kerja sama dengan Dinas Sosial untuk membantu pasien kurang mampu, dan pada dimensi reliability pelayanan dinilai andal melalui kepatuhan prosedur, efisiensi waktu tunggu, serta evaluasi berkelanjutan dengan kotak saran dan survei kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan RSUD Madising tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh komunikasi, empati, serta manajemen yang efektif untuk mendukung keberhasilan JKN di Kabupaten Pinrang.

REFERENSI

Kementerian Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Kementerian Kesehatan RI. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Lembaran Negara Republik Indonesia.Utami, A. N. F., & Mutiarin, D. (2021).

Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembaran Negara Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia.

Andriyani, N., & Jaksa, S. (2025). Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit dengan pendekatan SERVQUAL. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 13(1), 45–56.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). Services Marketing: People, Technology, Strategy (7th ed.). Pearson.