

**KUALITAS PELAYANAN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) UNTUK  
MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT  
( Studi Pada Puskesmas Beji Kota Batu)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik**



**DISUSUN OLEH :  
MARIA AFRIANA DOLING  
2015210040**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG**

**2019**

## **RINGKASAN**

Pelayanan public menjadi sebuah tolak ukur kinerja pemerintah yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Keberhasilan pemerintah untuk membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata warga Negara. Penerima pelayanan publik adalah seseorang/sekelompok orang yang masih melaksanakan pelayanan. Masyarakat adalah kelompok dalam layanan public dan langsung menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik/masih belum sesuai harapan masyarakat. pelayanan publik harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat yaitu pemerintah harus mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien dengan menyediakan pelayanan yang cepat. Pelayanan yang baik adalah kemauan semua pasien/masyarakat yang masih menerima pelayanan tentunya.

Kartu Indonesia sehat merupakan sebuah kartu yang direncana dapat memberikan jaminan kesehatan terhadap warga Negara secara gratis tanpa biaya, pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) bisa dapat menggunakannya ke fasilitas kesehatan tingkat pertama ataupun tingkat lanjut.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu Indonesia Sehat**

## BAB I PENDAHULUAN

Pelayanan public merupakan layanan yang diberikan terhadap masyarakat umum yang menjadi warga Negara yang bersangkutan. Pelayanan yang diberikan terhadap Negara harus senantiasa baik dan berkualitas. Pelayanan public dari birokrasi seharusnya oleh visi dan misi layanan, tapi, nyatanya justru digerakan oleh peraturan dan anggaran yang kurang mengerti karena tidak disosialisasi secara terbuka (kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003). Pelayanan public menjadi sebuah tolak ukur kinerja pemerintah yang yang harus ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Keberhasilan pemerintah untuk menciptakan kemampuan pelayanan public secara efektif, efisien, agar mengangkat citra positif pemerintah dimata warga Negara.

Penerima pelayanan public yaitu seseorang/sekelompok orang yang masih melaksanakan pelayanan. Pelayanan public harus bisa memenuhi kemauan dan kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan yang cepat. Pelayanan yang baik adalah kemauan semua pasien yang masih menerima pelayanan. Percepatanan layanan saat melayani warga menjadi perhatian utama dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Lokabora, Fithriana,2018).

Salah satu cara pelayanan public yang dilakukan oleh Negara yaitu pemenuhan keinginan kesehatan masyarakat. Kesehatan merupakan sesuatu yang sangat penting untuk masyarakat, terutama masyarakat Indonesia dengan jumlah penduduknya meningkat setiap tahun. Program jaminan pemeliharaan kesehatan yang dibuat Pemerintah terdahulu merupakan Asuransi Kesehatan yang dikelola oleh PT Askes

Indonesia. Dulu, jaminan pemeliharaan kesehatan hanya bisa dimanfaatkan oleh pegawai pemerintahan meliputi PNS, Pejabat negara, Penerima Pensiun PNS, Penerima Pensiun TNI/Polri, Penerima Pensiun Pejabat Negara, Veteran dan Perintis Kemerdekaan. Kemudian pada tanggal 1 Januari 2014, sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011, Askes diubah menjadi BPJS Kesehatan yang dapat dimanfaatkan untuk semua masyarakat. BPJS Kesehatan ada sebagai suatu badan hukum pemerintah yang memiliki tugas khusus adalah terlaksananya jaminan pemeliharaan kesehatan untuk semua masyarakat, terutama Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarga dengan Badan Usaha lainnya maupun masyarakat biasa. BPJS Kesehatan tujuannya dapat menciptakan terlaksananya pemberian jaminan kesehatan yang pantas untuk setiap masyarakat. Badan public ini dibentuk berdasarkan hasil transformasi dari PT. Askes dan terselenggara berlaku mulai tanggal 1 Januari 2014.

Kartu Indonesia sehat merupakan sebuah kartu yang direncana dapat memberikan jaminan kesehatan terhadap warga Negara secara gratis tanpa biaya, pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) bisa dapat menggunakannya ke fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun tingkat lanjut. Kartu Indonesia Sehat yaitu kartu yang dikeluarkan pada masa pemerintahan Presiden Jokowi. Kartu ini tidak jauh beda dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat memberikan kesehatan masyarakat miskin supaya mendapatkan layanan secara gratis. Saat ini, warga Negara digenjut supaya tidak khawatir dengan perbedaan pelayanan kesehatan dan kelayakan agar mendapatkan penanganan kesehatan. Alasannya bahwa pemerintah sudah membuat sebuah badan hukum yang bergerak dibidang kesehatan agar

memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat kalangan menengah/masyarakat yang miskin supaya mendapatkan kelayakan di dalam pelayanan kesehatan. Tetapi, sampai saat ini usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan Negara akan kesehatan masih kurang memenuhi harapan Negara. Banyak warga Negara mengeluh dan merasa kurang puas dari layanan yang dilakukan oleh Puskesmas milik Negara, baik dari segi pemeriksaan yang tidak terlalu diperhatikan, lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, (Pusat Informasi Departemen Kesehatan Jakarta, 2000). Berdasarkan latar belakang tersebut, Peneliti tertarik untuk melakukan Penelitian dengan judul yaitu **“Kualitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi pada Puskesmas Beji)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka masalah dalam penelitiannya yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Beji?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat Kualitas pelayanan kartu Indonesia sehat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat?

## 1.3 Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan utama yang dilakukan penelitiannya yaitu:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat Di Puskesmas Beji.

2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kartu Indonesia sehat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### 1.4 Manfaat

Penulis sangat berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk banyak pihak yaitu:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi tambahan informasi dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, terutama pelayanan Kartu Indonesia Sehat.

2. Secara Praktis

Bagi Puskesmas Beji, hasil dari penelitian ini dijadikan bahan pertimbangan di bidang pelayanan terhadap masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan public.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Sumber Buku:**

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama Eresco.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: *Alfabeta*.
- Winarsih, S. A. & Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

### **Jurnal dan Skripsi Online:**

- Anggriani, S. W. (2016). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan. *JISIP*, 5(2), 79-84.
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2019). INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (JEBOL ANDUK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(3), 64-69.
- Sinaga, A. Y. (2016). Efektifitas Pelaksanaan Program Kartu Indonesia Sehat Dalam Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) (Studi pada Puskesmas Sei Agul Kec. Medan Barat Kota Medan). Diakses dari <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/63922>.

**Peraturan Perundang-undangan:**

Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada JKN.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:  
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004  
Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat.

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan  
Publik.

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan  
Penyelenggara Jaminan Sosial.