

Kualitas Pelayanan Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bulukumba

Ihsan Iswanto^{1*}, Sudarmi², Anwar Parawangi³

- 1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 2) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 3) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to find out the quality of service in the Social Security Organizing Agency (BPJS) office of Bulukumba Regency. This study used qualitative method. The number of informants in this study were 9 people. Data collection methods used documentation, observation, and interviews. The results of this study showed that the facilities in the office were adequate, the aspect of reliability showed from the service of the officer was maximum, where the officers did role play activities before carrying out the service, the responsiveness aspect had maximally reached because the officer in the service had a responsive attitude, aspects of assurance had not been reached to the maximum where in terms of providing a period of time sometimes still not in accordance with punctuality. While empathic aspects had maximally reached where the officers had given a lot of attention to a case of MSC (mobile service center), this made it easier for the public to take care of BPJS cards or change data on participants without going to the office.

Keywords: service quality, bpjs office of bulukumba regency

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bulukumba. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini yakni 9 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dokumentasi, observasi, dan wawancara. Adapun hasil penelitian yang diperoleh yaitu untuk aspek *tangible* menunjukkan bahwa fasilitas atau sarana di dalam kantor sudah memadai, aspek *reliability* ditunjukkan dari pelayanan petugas sudah maksimal, dimana para petugas melakukan kegiatan *role play* sebelum melaksanakan pelayanan, aspek *responsiveness* sudah tercapai secara maksimal karena petugas dalam pelayanan memiliki sikap cepat tanggap, aspek *assurance* belum tercapai secara maksimal dimana dalam hal memberikan jangka waktu terkadang masih tidak sesuai dengan waktu yang telah di janjikan. Sedangkan aspek *empathy* sudah tercapai secara maksimal dimana petugas sudah banyak memberikan perhatian seperti MSC (*mobile service center*) hal ini mempermudah masyarakat untuk mengurus kartu BPJS atau perubahan data peserta tanpa harus ke kantor untuk mengantri.

Kata Kunci: kualitas layanan, bpjs kesehatan bulukumba

* ihsaniswanto@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Sultan, 2018).

Pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Aryani & Rosinta (2010) mengatakan bahwa kualitas layanan mendorong pelanggan untuk berkomitmen terhadap layanan penyedia jasa sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu jasa. Saat ini masih sering

dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum dan bahkan masih jauh dari harapan masyarakat. Harusnya yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan mereka pasrah menerima layanan seadanya. mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes. Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang Pelayanan Umum (*Publik Service*), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan umum, yaitu PT. Askes (Persero) yang berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014 sebagaimana diamanahkan oleh UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS. BPJS membuka lembaran baru dalam perjalanan organisasi PT. Askes (Persero) dari suatu korporat berstatus BUMN menjadi BPJS Kesehatan yang merupakan organisasi berbadan hukum publik dengan fungsi utamanya yaitu pengelolaan Jaminan Sosial Bidang

Kesehatan berdasarkan prinsip Asuransi Sosial. BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ditujukan bagi seluruh masyarakat di Indonesia. Pembentukan BPJS Kesehatan ini berlandaskan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS dan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan serta mekanisme atau tata cara pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional (Rachmadi, 2017).

BPJS Kesehatan Cabang Bulukumba merupakan unit kerja BPJS Kesehatan di Kabupaten Bulukumba yang bertanggung jawab menyelenggarakan program jaminan kesehatan di Kabupaten Bulukumba. Fasilitas yang disediakan BPJS Kesehatan untuk para calon peserta yang akan mendaftarkan dirinya terlihat sudah cukup memadai. Hal ini dibuktikan dengan adanya fasilitas yang sudah cukup layak, seperti kursi tunggu yang memadai, penyejuk ruangan/AC, ruangan yang cukup luas, dan beberapa informasi pendukung dalam bentuk spanduk yang disediakan untuk

mempermudah masyarakat memahami tata cara, syarat, dan aturan yang harus dipenuhi bagi para peserta jaminan kesehatan. Namun, berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Bulukumba belum efektif. Hal ini terlihat dari beberapa masyarakat yang ingin mendaftar sebagai peserta BPJS mengeluhkan tentang keterlambatan pelayanan dan penyelesaian klaim.

Kualitas adalah ukuran dari mampu atau tidaknya suatu produk atau jasa memenuhi persyaratan atau spesifikasi yang telah ditentukan. Kualitas berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Aryani & Rosinta (2010) Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk berkomitmen terhadap layanan penyedia jasa sehingga berdampak kepada peningkatan market share suatu jasa. Melalui pemenuhan kualitas dapat menambah pangsa pasar menjadi lebih berkembang.

Pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Definisi diatas mengandung makna bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas yang sifatnya sebagai penghubung antara yang diberikan

layanan dengan tujuan yang hendak dicapai. kebijakan pelayanan umum yang baik terdiri dari: pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang professional, ada kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survei atas pelayanan yang di berikan (Khusaini, 2016).

Menurut Inu Kencana dalam Sinambebe (dalam Yusni 2012:34) publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik (Sultan, 2018)

Menurut Mukarom & Laksana (dalam Anggara 2012 : 33-34) “pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan

oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara.” Artinya pelayanan publik berlaku dimana saja dan diberikan oleh instansi manapun, baik pemerintah maupun swasta. “fokus utama kebijakan publik di Negara modern adalah pelayanan publik, yaitu segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh Negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak”. Dari kedua pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan publik bukan hanya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan kualitas hidup manusia. Oleh karena itu pelayanan publik menjadi suatu yang urgen , bahkan melekat dalam kehidupan manusia (Sultan, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Sehingga tugas utama penyedia layanan jasa adalah menyesuaikan harapan kualitas yang diinginkan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas dengan jasa yang diterima, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanann merupakan kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan. Kualitas layanan bergantung

pada penilaian pelanggan yang dilayani. Penilaian kualitas pelayanan tergantung pada persepsi dari pelanggan (Saleh, dkk, 2013).

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolak ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan. Berikut akan dipaparkan, sudut pandang, syarat, dan juga indikator dari kualitas pelayanan.

Untuk menentukan kualitas pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Bulukumba, digunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml (Ratminto & Septi Winarsih, 2005) yang terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : (1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu

kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan, (2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, (3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas, (4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun, DAN (5) *Empathy* atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Menurut Lovelock (1988: 229) dalam Laksana (2008: 88) kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk

memenuhi kebutuhan konsumen. Memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dengan pemakai jasa tersebut. Dengan demikian maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan (Setyawati, 2017).

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Ke enam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasak, karyawan, dan pelanggan. Enam prinsip pokok tersebut menurut Wolkins (dalam Tjiptono 2011: 75-76) yaitu: a) Kepemimpinan, strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak, b) Pendidikan, semua personal perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas, c) Perencanaan, proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran

dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya, d) Review, proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah organisasi, e) Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan, f) Penghargaan dan pengakuan (total human reward), Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Pasal 5 ayat 1. Pemerintah Daerah dapat membentuk badan penyelenggara jaminan sosial tingkat daerah dan menyelenggarakan program jaminan sosial yang terbatas dalam wilayah administratif dengan memenuhi ketentuan sistem jaminan sosial nasional sebagaimana diatur dalam Undang-Undang SJSN (Rahayu, 2015).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menggambarkan

realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas (Sugiyono,2013). Penelitian ini berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dilapangan.

Tipe penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi deskriptif yaitu menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia.

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Sumber data dibedakan menjadi dua yaitu : a) Data primer, yang diperoleh secara langsung dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kab. Bulukumba, b) Data sekunder, yang diperoleh dari pencatatan dokumen-dokumen atau arsip terkait seperti peraturan tertulis, keadaan personalisasi, fungsi dan tugas seksi terkait, keadaan fisik kantor, sarana dan prasarana kerja dan data lain.

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan penelitian. *Purposive sampling* merupakan penentuan informan tidak berdasarkan atas strata, kedudukan pedoman atau wilayah tetapi didasarkan pada adanya tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Kantor BPJS, Pegawai BPJS, dan Peserta BPJS.

Analisis data merupakan salah satu langkah penting dalam rangka memperoleh temuan-temuan hasil penelitian. Hal ini disebabkan, data akan menuntun kita ke arah temuan ilmiah, bila dianalisis. Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*). Dalam model ini terdapat 3 komponen pokok.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Bulukumba adalah salah satu daerah tingkat II di Provinsi Sulawesi Selatan dan berjarak sekitar 153 km dari kota Makassar. Ibu Kota Kabupaten Bulukumba ini terletak di Kota Bulukumba. Kabupaten Bulukumba ini memiliki luas wilayah 1.154,67 km² dan berpenduduk sebanyak 435.888 jiwa kabupaten Bulukumba mempunyai 10 Kecamatan, 27 Kelurahan, serta 109 Desa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka terbentuklah BPJS yang berlaku mulai Januari 2014 dan menjanjikan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. BPJS merupakan lembaga baru yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia yang bersifat nirlaba berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan PT Jamsostek.

BPJS Kesehatan Cabang Bulukumba yang berlokasi di Jl. Kenari No. 2, Kelurahan Loka, Kecamatan Ujung Bulu, Kabupaten Bulukumba. Sarana Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bulukumba terdiri dari Aset Tetap berupa tanah/ bangunan, alat angkutan, perlatan bangunan gedung, inventaris kantor dan perangkat keras dengan total nilai aset Rp 13.099.103.057 (pencatatan imaps dan pencatatan akuntansi tanpa selisih). BPJS Kesehatan ini merupakan salah satu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang memiliki wilayah kerja Kab. Bulukumba, Kab. Bantaeng, Kabupaten Jeneponto, dan Kab. Kepulauan Selayar.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka terbentuklah BPJS yang berlaku mulai Januari 2014 dan menjanjikan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. BPJS merupakan lembaga baru yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia yang bersifat nirlaba berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah

lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan PT Jamsostek.

BPJS Kesehatan Cabang Bulukumba yang berlokasi di Jl. Kenari No. 2, Kelurahan Loka, Kecamatan Ujung Bulu, Kabupaten Bulukumba. Sarana Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bulukumba terdiri dari Aset Tetap berupa tanah/ bangunan, alat angkutan, peralatan bangunan gedung, inventaris kantor dan perangkat keras dengan total nilai aset Rp 13.099.103.057 (pencatatan imaps dan pencatatan akuntansi tanpa selisih). BPJS Kesehatan ini merupakan salah satu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang memiliki wilayah kerja Kab. Bulukumba, Kab. Bantaeng, Kabupaten Jeneponto, dan Kab. Kepulauan Selayar.

***Tangible* (Bukti langsung)**

Tangible (bukti langsung) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa fasilitas yang disediakan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bulukumba sudah cukup memadai sehingga memudahkan

petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini masyarakat merasa cukup puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bulukumba. Hal tersebut juga sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bulukumba sudah cukup memadai dimana fasilitas yang disediakan itu antara lain: mesin antrian, ruang tunggu, toilet dan alat perlengkapan lainnya. Dimana yang terlihat oleh peneliti adalah toilet yang ada di kantor BPJS Kesehatan Bulukumba cukup terjaga dan bersih, kondisi ruang tunggu yang cukup nyaman sehingga masyarakat tidak lagi berdiri atau berdesak-desakan pada saat mengantri.

***Reliability* (Kehandalan)**

Kehandalan (*Reliability*), yaitu: kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan cermat dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama

adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan. Berdasarkan hal tersebut peneliti memperoleh hasil wawancara dengan informan bahwa proses pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sudah baik, dimana petugas pelayanan sebelum melakukan tugas-tugasnya mereka melakukan kegiatan *rollplay*. *Rollplay* ini diadakan setiap pagi, kemudian melakukan *breefing* dengan kepala bidang untuk mengevaluasi atau mempersiapkan apa-apa yang harus dilakukan di hari itu dan sorenya mereka mengevaluasi kembali.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa petugas pelayanan pada bagian *frontliner* dalam menjalankan tugasnya dan sudah menguasai apa yang menjadi tugas dan fungsi mereka sebagai pegawai dimana apabila calon peserta ingin membuat kartu atau merubah data, pengaduan loket-loketnya sudah dipisahkan sehingga sangat memudahkan calon peserta dan jika ada persyaratan yang tidak lengkap maka pelayanan *frontliner* akan menyampaikan untuk dilengkapi kembali persyaratannya dan apabila dalam persyaratan itu ada yang tidak sesuai maka pelayanan *frontliner* akan menyampaikannya dengan baik dan lengkap sehingga seluruh proses

pelayanan berjalan sesuai prosedur yang ada di kantor.

Dari pernyataan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa petugas-petugas pelayanan yang ada di BPJS Kesehatan Bulukumba sudah memaksimalkan tugasnya dalam melayani calon peserta BPJS Kesehatan. Bagian pelayanan sudah memiliki kemampuan yang baik dan dalam melaksanakan tugasnya mampu menyampikan dan mengarahkan dengan baik alur dari kepengurusan berkas calon peserta BPJS, mereka mampu menyampaikan dengan komunikatif terkait hal-hal yang perlu disiapkan untuk memperoleh pelayanan dan kebagian loket mana saja jika status kepesertaan BPJS peserta masih baru dan bagian loket pengaduan ataupun perubahan data peserta.

Responsiveness (Daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas, kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan, serta ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat, mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak

menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Dalam manajemen pelayanan publik *responsiveness* adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa petugas pelayanan BPJS Kesehatan Bulukumba selalu ada pada saat jam kerja. Pada saat jam istirahat mereka *dirolling*/bergantian agar posisi *frontliner* tidak kosong sehingga para peserta tidak terlalu lama antri. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas petugas pelayanan dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Dari informan lain diperoleh bahwa petugas cukup tanggap dalam membantu masalah yang di alami peserta dan pemohon yang datang mengurus di Kantor BPJS Kabupaten Bulukumba. Hal ini juga sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa selama proses pelayanan berlangsung para petugas pelayanan dengan sigap membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta bersikap sopan santun kepada masyarakat yang datang untuk mengeluhkan masalahnya.

Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Sikap kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Selain itu dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang di tunjukan oleh pegawai akan memberikan kesan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa petugas pelayanan pada bagian *frontliner* dalam ketepatan waktu dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Namun, yang biasa menghambat ketetapan waktu pelayanan karna pembayaran iuran pertama peserta BPJS karna harus melakukan pembayaran di bank, jika pembayaran di bank terhambat maka ketepatan waktu pelayanan bisa berubah atau tidak sesuai waktu yang ditetapkan. Dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu serta kecepatan dari petugas pelayanan/*frontliner* sudah sesuai dengan standar yang ada, tetapi ketepatan waktu bisa berubah karena

pembayaran iuran di bank, karena sistem pembayaran iuran sudah menggunakan sistem auto debit. Jadi jika pembayaran di bank terhambat bisa menghambat ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugasnya dan itu sudah diluar kendali dari pihak petugas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Bulukumba.

Dalam konteks pelayanan publik, sikap ramah dan perilaku sopan dan baik, dan sikap penuh perhatian dari petugas pelayanan sangat menunjang dalam hal kepuasan yang diterima oleh penerima layanan. Sebagai pelayanan publik, hendaknya petugas pelayan di Kantor BPJS Kesehatan yang berada di Bulukumba menomorsatukan sikap dan perilaku yang ramah, sopan serta penuh perhatian agar masyarakat merasa dilayani dengan sepenuh hati. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa sikap petugas terhadap masyarakat cukup ramah. Ini dirasakan pula oleh peneliti dimana pada saat peneliti berkunjung di Kantor BPJS Kesehatan Bulukumba, peneliti bertemu dengan salah satu petugas pelayanan kemudian bertanya mengenai prosedur pelayanan yang menyangkut tentang pembuatan kartu BPJS. Respon yang diberikan oleh petugas pelayanan cukup baik dimana petugas juga mampu memberikan jawaban yang sangat jelas

dan terperinci, sikap yang diperlihatkan pun cukup sopan tidak memperlihatkan seolah-olah petugas sok sibuk.

Empaty (Perhatian)

Empathy (perhatian) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan kantor kepada masyarakat, seperti kemudahan untuk menghubungi kantor, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Dalam lingkungan satu kantor, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya pelayanan yang baik. Empati yang dimaksud adalah kemauan petugas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan peserta, menentramkan hati dan penuh perhatian, ramah tamah, keteraturan pemeriksaan, petugas kesehatan sebagai pelaksana dituntut lebih aktif dan mengayomi pesera dan keluarga sehubungan dengan masalah keprofesian dan dedikasinya. Empati petugas di antaranya terwujud dalam sikap sabar dalam menangani peserta, petugas ramah dan bersahabat dengan peserta.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa perhatian yang diberikan oleh pihak pelayanan BPJS Kesehatan Bulukumba sudah sangat

baik. Hal ini terlihat dari bentuk perhatian yang diberikan kepada peserta dengan melakukan MCS (*mobile costumer service*) dan mobile JKN sehingga sangat memudahkan peserta BPJS jika ingin pindah fasilitas kesehatan, perubahan kelas, pengaduan dan keluhan tanpa harus datang lagi ke kantor BPJS Kesehatan Bulukumba.

Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap masyarakat meliputi petugas mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap peserta. Hal ini sesuai dengan kondisi layanan di BPJS Kesehatan Bulukumba bahwa tidak ada petugas yang bersikap membedakan, semua peserta dan pemohon diperlakukan secara adil, baik dari sikap sampai bentuk pelayanan petugas semuanya diperlakukan sama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bulukumba adalah sebagai berikut : a) Aspek *tangible* (bukti langsung) dimana

fasilitas sarana yang sudah memadai sehingga memudahkan masyarakat maupun petugas dalam membantu upaya untuk mengefektifkan proses pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kab. Bulukumba, b) Aspek *reliability* (Kehandalan) sudah memberikan pelayanan yang maksimal, dimana para petugas disini melakukan kegiatan *role play* sebelum melakukan pelayanan untuk mengetahui apa yang perlu dibenahi dalam memberikan pelayanan yang terpercaya, c) Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) sudah tercapai secara maksimal karena petugas dalam pelayanan memiliki sikap cepat tanggap, mendengarkan dan merespon peserta dalam upaya memuaskan peserta seperti kemampuan petugas dalam membantu peserta yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan, serta ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari peserta, mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan penjelasan sampai masyarakat merasa puas, d) Aspek *Assurance* (Jaminan) belum tercapai secara maksimal dimana dalam hal memberikaan jangka waktu terkadang masih tidak sesuai dengan waktu yang telah di janjikan dan e) Aspek *Empaty* (Perhatian) sudah

tercapai secara maksimal dimana petugas sudah banyak memberikan perhatian seperti MSC (*mobile service center*) hal ini mempermudah masyarakat untuk mengurus kartu BPJS atau perubahan data peserta tanpa harus ke kantor untuk mengantri.

DAFTAR PUSTAKA

- Andita, W. 2016 “*Implementasi Kebijakan Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I lagaligo Kabupate Luwu Timur*.” Program Studi Administrasi Negara, Universitas Hasanuddin.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. ISSN 0854-3844, 17(2), 114–126.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Khusaini, Ahmda. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta. Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Larasati, N.,2016. *Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs, Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Universitas Airlangga Agustus 2016
- Nuraeni. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan PT.PLN (Persero) Terhadap Kualitas Pelayanan di Kabupaten Sinjai. Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.
- Rachmadi, I. 2017. *Pengaruh Kepemimpin, Motivasi, Kerjadan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada BPJS Kesehatan Cabang Batam*”.Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Andalas Padang.
- Rahayu, H. 2015. *Analisis Kinerja Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Tangerang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tritayasa Serang
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Saleh, A. R., Sumarni, E., & Safitri, S. R. 2013. Kajian Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Peroustakaan Badan Standardisasi Nasional, 13(2).
- Septia, Defa. 2017. Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Lampung.
- Simanjuntak, P.J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta:

Lembaga Penerbit Fakultas
Ekonomi UI.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Triguno. 2000. *Budaya Kerja Menciptakan Iklim Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Golden Terayon Press, Jakarta

Wardani, Tri Ulfa. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.