

**KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
KESEHATAN PADA BADAN USAHA PT. MATAHARI DEPARTEMENT
STORE, TBK AYANI PONTIANAK**

Oleh:

DEWI MARIANI^{1*}

NIM. E01112037

Dr. S.Y. Pudjianto, M. Si², R.L. Sitorus, SE, M. Si²

*E-mail: dewimariani25@gmail.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman dan informasi mengenai kualitas pelayanan BPJS Kesehatan pada badan usaha PT. Matahari Departemnet Store, Tbk Ayani Pontianak. Permasalahan yang umumnya terjadi di hampir pelayanan BPJS Kesehatan, dan permasalahan itu terjadi di badan usaha PT. Matahari Departement Store, Tbk Ayani Pontianak, sangat menarik untuk diteliti mengingat begitu banyaknya peserta karyawan yang komplek tentang pelayanan BPJS Kesehatan yang belum optimal dan dari pihak badan usaha juga masih mengatakan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan dalam sistem administrasinya belum begitu maksimal. Melalui metode pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini juga dimaksudkan, agar proses pelayanan BPJS Kesehatan terus membaik. Dengan menggunakan analisis Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Harbani Pasolong (2010), Tangibles (Bukti Langsung), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan pada badan usaha PT. Matahari Departement Store, Tbk Ayani Pontianak. Data dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan pada badan usaha PT. Matahari Departement Store, Tbk Ayani Pontianak masih ada kekurangan dan belum optimal, diantaranya tentang pendaftaran peserta, fasilitas dan iuran yang masih perlu di tingkatkan secara lebih optimal. Dari permasalahan yang ada saran untuk BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan dapat diukur dari kualitas pelayanan yang ada.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, BPJS Kesehatan, Peserta

**QUALITY OF SERVICES OF ORGANIZING HEALTH SOCIAL GUARANTEE IN
BUSINESS AGENCIES PT. MATAHARI DEPARTEMENT STORE, TBK AYANI
PONTIANAK**

By:

DEWIMARIANI^{1*}

DEWI MARIANI, NIM E01112037

Prodi Ilmu Administrasi Publik FISIP UNTAN

NIM. E01112037

Dr. S.Y. Pudjianto, M. Si², R.L. Sitorus, SE, M. Si² *E-

mail: dewimariani25@gmail.com

1. Student of Public Administration Science Program Study of Social and Political Sciences Faculty of Tanjungpura University Pontianak.
2. Lecturer of Public Administration Science Program Study of Social and Political Sciences Faculty of Tanjungpura University Pontianak.

Abstract

This thesis writing is intended to provide understanding and information about BPJS Health service quality at PT. Matahari Departemnet Store, Tbk Ayani Pontianak. Problems that generally occur in almost BPJS Health services, and those problems occur in the business entity PT. Matahari Departement Store, Tbk Ayani Pontianak, is very interesting to study considering that there are so many participant employees complaining about BPJS Health services that are not optimal and from business entities also still say that BPJS Health services in the administrative system are not so optimal. Through a descriptive qualitative approach, this research is also intended, so that the BPJS Health service process continues to improve. By using analysis of Service Quality according to Zeithaml-Parasurman-Berry in Harbani Pasolong (2010), Tangibles (Direct Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy in improving the quality of BPJS Health services in business entities PT. Matahari Departement Store, Tbk Ayani Pontianak. Data collected through observation and interview techniques. Based on the results of the study, it can be seen that the quality of BPJS Health services at PT. Matahari Departement Store, Tbk Ayani Pontianak still has shortcomings and is not optimal, including the registration of participants, facilities and fees that still need to be improved more optimally

Keywords: Service Quality, Health BPJS, Participants

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia menjadi sorotan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik

terhadap aparatur pemerintahan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, lebih utama dibidang Kesehatan maka pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat khususnya kesehatan.

Kesehatan merupakan hal yang utama bagi manusia. Setiap individu dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan produktif dengan keadaan yang sehat. Saat sakit tentu diperlukan biaya untuk berobat ke dokter atau membeli obat. Pemerintah Indonesia bertanggungjawab dalam memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan.

.Dalam konteks inilah organisasi pelayanan publik harus mempunyai ciri akuntabilitas publik (*public accountability*), dimana anggota masyarakat mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima.

Salah satu pelayanan yang diharapkan masyarakat agar didapatkan secara maksimal dari pihak pemberi layanan adalah dalam bidang kesehatan. Kesehatan merupakan sektor pelayanan publik yang paling merasakan situasi dilematis tersebut, menimbang sektor ini sangat sarat dengan fungsi sosial dan kemanusiaan. Dapat dikatakan, pelayanan publik sektor kesehatan tidak bisa diukur secara ekonomis saja.

Terlebih aksesibilitas warga negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dilindungi oleh Undang-Undang Dasar dengan dilandasi prinsip keadilan (*equity*) dan persamaan hak (*equality*).

Oleh karena itu, untuk menciptakan masyarakat yang sehat jasmani dan rohani melalui UU No.24 Tahun 2011, Pemerintah Indonesia menyelenggarakan BPJS Kesehatan. Badan Usaha Milik Negara yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia, dalam program BPJS Kesehatan, yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Indonesia, tepatnya pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014). Berdasarkan data BPJS Kesehatan jumlah pengguna terhitung sampai dengan 23 September 2018 ada 169.304.759 juta orang (cari data terbaru). BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk

mendukung program JKN-KIS agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) sendiri merupakan badan atau perusahaan asuransi yang sebelumnya bernama PT. Askes yang menyelenggarakan perlindungan kesehatan bagi para pesertanya, dan juga Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia.

Pada Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat, salah satu badan usaha yang sampai saat ini masih bekerja sama dengan BPJS Kesehatan adalah PT. Matahari Departement Store, Tbk Ayani Pontianak. Pada awalnya, saat kebijakan kartu JKN-BPJS Kesehatan baru diterapkan, peserta badan usaha merasa terbantu dalam finansial untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun semakin kesini, masih terdapat beberapa permasalahan yang datang dari

berbagai peserta badan usaha karena menggunakan kartu JKN-BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan. Meskipun demikian, dilihat dari data pendaftaran karyawan yang sewaktu-waktu berubah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan bahwa untuk melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, telah ditetapkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan perlu disempurnakan untuk meningkatkan kualitas dan kesinambungan program Jaminan Kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan, disebutkan pada pasal 11 ayat 1b bahwa “penambahan data Fakir Miskin dan Orang tidak Mampu untuk dicantumkan sebagai PBI Jaminan Kesehatan karena memenuhi kriteria Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu”. Kemudian pada ayat 2

disebutkan bahwa Perubahan data PBI Jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diverifikasi dan divalidasi oleh Menteri. Sementara itu, Menteri Kesehatan melalui Surat Edaran Nomor HK/Menkes/32/I/2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan bagi Peserta BPJS Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan yang mulai berlaku sejak 1 Januari 2014 menjelaskan tentang Penjaminan terhadap bayi baru lahir.

Sesuai dengan perubahan Perpres tersebut diatas, terdapat perubahan kenaikan iuran BPJS Kesehatan khususnya untuk kategori PBPU dan PB untuk iuran bulanan kelas 1 dan 2, sedangkan untuk kelas 3 iurannya tidak mengalami perubahan.

Untuk kategori lainnya yaitu peserta penerima upah, dan Penerima Bantuan Jaminan Kesehatan besaran iurannya tidak mengalami kenaikan masih tetap seperti Perpres sebelumnya No: 111 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan, berikut besaran Iuran kategori Penerima Upah dan Penerima Bantuan Jaminan Kesehatan.

Besaran kenaikan iuran BPJS Kesehatan untuk kategori PBPU dan PB adalah sebagai berikut:

1. Iuran BPJS Kelas 1: Rp. 80.000,-
2. Iuran BPJS Kelas 2 : Rp. 51.000,-
3. Iuran BPJS Kelas 3 : Rp. 25.500,-

PT. Matahari Department Store, Tbk (Matahari) juga berada di kota Pontianak dan merupakan salah satu perusahaan terbesar di Kalimantan Barat. PT. Matahari Department Store, Tbk (Matahari) mengikuti program pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat yaitu memberikan saluran terhadap jaminan kesehatan para karyawan yang merujuk pada program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dibuat oleh pemerintah. Dengan harapan segaa kemudahan dan pelayanan serta jaminan terhadap kesehatan para karyawan dapat terjamin dengan baik, namun ternyata dalam prakteknya ada beberapa kendala yang menjadi masalah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan. Mulai dari penyesuaian pendaftaran karyawan yang sewaktu-waktu dapat berubah serta manfaat yang diterima peserta ketika upah atau gaji mereka dipotong untuk keikutsertaannya menjadi peserta BPJS Kesehatan, cara transaksi, fasilitas serta obat yang diberikan kepada peserta, serta penerangan kepada pihak perusahaan mengenai sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk pendaftaran dan pengeluaran peserta yang berasal

dari PT. Matahari Department Store, Tbk (Matahari), dan kejelasan mengenai petugas atau SDM yang memberikan bimbingan, pelayanan dari pihak BPJS Kesehatan tersebut. Pengaruh terbesar yang berdampak pada seorang peserta dengan adanya program JKN ini adalah jenis jaminan yang didapat. Untuk permasalahan ini, banyak keluhan yang ingin disampaikan oleh peserta mengenai kejelasan uang potongan yang dikenakan terhadap mereka setiap bulannya dari pihak PT dan sebagai konsekuensi dari program kerjasama pihak PT dengan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik dengan permasalahan penyesuaian pendaftaran karyawan yang sewaktu-waktu dapat berubah serta manfaat yang diterima peserta ketika upah atau gaji mereka dipotong untuk keikutsertaannya menjadi peserta BPJS Kesehatan, sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk pendaftaran dan pengeluaran peserta, kejelasan mengenai petugas atau SDM yang memberikan bimbingan, pelayanan dari pihak BPJS Kesehatan, tepatnya PT. Matahari Department Store, Tbk (Matahari) oleh BPJS Kesehatan.

B. TINJAUAN LITERATUR

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena

bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan itu tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator, karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk Zeithaml-Parasurman-Berry (dalam Harbani Pasolong 2010:135) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut ada 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu :

a. Tangibles / Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan

menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Secara rinci tangibles meliputi fasilitas fisik, jumlah pegawai, penampilan pegawai, alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

b. Realibility/Keandalan

Realiability atau keandalan merupakan kemampuan lembaga/instansi untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Secara rinci meliputi ketepatan tagihan, penyimpanan catatan secara benar, ketepatan jadwal.

c. Responsiveness/Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan instansi yang dilakukan oleh langsung pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam menyampaikan jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai

yang terlibat untuk menanggapi, permintaan, pertanyaan dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

d. Assurance/Jaminan (Keyakinan)

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Sebuah instansi membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui pegawai yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi pegawai yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki pegawai untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas instansi yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada instansi seperti, reputasi instansi, prestasi dan lain-lain.

e. Emphaty/Empati

Emphaty merupakan kemampuan instansi yang dilakukan langsung oleh

pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh instansi, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif adalah data-data dalam penelitian ini akan berbentuk kata-kata yang tertulis, menggunakan kondisi lingkungan alamiah objek sebagai sumber data serta pertukaran pengalaman yang dialami oleh objek. penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu menguraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian, menganalisis dengan kata-kata apa yang melatarbelakangi responden berperilaku.

Peneliti menggunakan teknik Purposive. Teknik purposive yaitu pengambilan sumber data dengan pertimbangan yang mana orang tersebut dianggap paling tahu tentang yang diharapkan, seperti: kecepatan dalam melayani, sikap dalam melayani dan bukti langsung dilapangan.

Sedangkan pada teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Untuk keabsahan data, peneliti menggunakan uji kredibilitas atau kepercayaan, karena sesuai dengan permasalahan pelayanan BPJS Kesehatan Adapun aktivitas uji kredibilitas yang peneliti pilih adalah triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan menilai balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh. Langkah Triangulasi dengan sumber adalah membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan data hasil wawancara.

pengecekan data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan teknik analisis data, peneliti menggunakan pendapat Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2017, 246-253), yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penyimpulan data (*conclusion drawing/verification*).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan masih belum optimal dengan Badan Usaha pada PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak terkait kepesertaan karyawan

Pelayanan BPJS Kesehatan yang berada di PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak masalahnya adalah pendaftaran karyawan yang sewaktu-waktu dapat berubah serta masalah tentang pelayanan dan sisanya masalah iuran atau harga, serta sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk pendaftaran dan pengeluaran peserta kurang begitu jelas. Kurang optimalnya kualitas Pelayanan dari pihak BPJS ini sewaktu-waktu peserta yang sudah didaftarkan menjadi anggota BPJS Kesehatan dari aktif, tiba-tiba beberapa bulan kemudian si peserta/karyawan kami tiba-tiba non aktif dari BPJS Kesehatan. Padahal kami pihak badan usaha tidak pernah mengeluarkan peserta tersebut. Selanjutnya dengan munculnya permasalahan ini kami pihak perusahaan sangat terganggu, karena beliau takut sewaktu-waktu tiba-tiba karyawannya tersebut sakit dan tiba-tiba juga ditolak di faskesnya karena

non aktifnya tadi. Serta beliau menyatakan, jika ada karyawan season kontrak hanya 1 bulan kerja. Pihak badan usaha wajib mendaftarkan BPJS Kesehatan. Jadi diharapkan pihak BPJS harus cepat mendaftarkan peserta tersebut, meskipun yang beliau tahu jika di daftarkan dibulan ini,aktivasinya dibulan depan. Pihak badan usaha tidak mempermasalahkannya. Yang lebih parahnya lagi, beliau selalu menemukan masalah peserta yang sudah di non aktifkan BPJSnya misalnya tahun 2016. Tiba-tiba peserta tersebut muncul lagi di tahun 2018. Perbedaannya sangat jauh sekali. Makanya badan usaha PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak bisa menyatakan bahwa pelayanan BPJS masih belum optimal.

B. Kurangnya sosialisasi program BPJS Kesehatan kepada peserta PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak terkait iuran dan Fasilitas Layanan

Terkait masalah kurangnya sosialisasi atau penjelasan tentang BPJS Kesehatan di badan usaha kami. Pihak PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak bingung menjelaskan program BPJS

Kesehatan ini kepada peserta atau karyawan terkait banyaknya pertanyaan tentang iuran atau potongan serta fasilitas apa saja yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan. Badan usaha kami pun inisiatif mengirimkan surat kepada pihak BPJS Kesehatan Cabang Pontianak agar bisa mensosialisasikan tentang yang di pertanyakan oleh peserta atau karyawan kami. Dan sekitar sebulan kemudian pihak BPJS Kesehatan menyetujui permintaan kami untuk mensosialisasikan terkait layanan yang diberikan. Jika pihak badan usaha tidak memintanya untuk sosialisasi, mungkin pihak BPJS Kesehatan tidak datang untuk mensosialisasikannya. Sosialisasi yang di adakan pihak BPJS Kesehatan bisa dikatakan sangat membantu menambah wawasan terkait iuran dan fasilitas.

1. Tangibles (Bukti Langsung)

Bukti langsung dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan dalam sarana dan prasarana yang memadai sangat membantu proses pelayanan. Karena itu untuk menunjang agar apa yang menjadi tujuan BPJS Kesehatan bisa unggul. Sarana pelayanan adalah tempat yang digunakan peserta untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Sarana kesehatan berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sarana kesehatan juga memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat pelayanan peserta.

Segi fasilitas fisik berupa gedung rumag sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, peralatan yang menunjang kegiatan pelayanan kepada peserta, personil atau pegawai dan komunikasi yang diberikan petugas BPJS Kesehatan terhadap peserta PT. Matahari Departement Store, Tbk Ayani Pontianak dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan BPJS Kesehatan fasilitas fisik, personil/ pegawai, peralatan yang digunakan dan komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang proses kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap peserta badan usaha. Dalam tolak ukur kualitas pelayanan *tangibles* ini ada empat poin yang akan peneliti nilai mengenai kualitas pelayanan BPJS Kesehatan pada badan usaha PT. Matahari Departement Store, Tbk Ayani Pontianak, adapun poin tersebut adalah : a. fasilitas fisik (gedung/

bagunan puskesmas), b. Peralatan, c. Personil (jumlah dan penampilan pegawai) dan d. komunikasi pegawai.

2. Reliability (Keandalan)

Dalam memberikan pelayanan yang cepat sangat diharapkan masyarakat, seperti melayani peserta dengan sigap, pihak BPJS Kesehatan dituntut cepat dalam memberikan pelayanan berdasarkan prosedur yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara kepada peserta BPJS Kesehatan yang berada di badan usaha PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak sudah memberikan pelayanan yang cepat dengan peserta yang wajib melengkapi persyaratan dan mengikuti alur pelayanan yang ada maka proses pelayanan akan cepat dan pelayanan di badan usaha harus disesuaikan melalui aplikasi EDABU yang user dan passwordnya dipegang oleh masing-masing PIC. Dengan adanya aplikasi ini, sangat mempermudah dan mempercepat yang proses pendaftaran dan sebagainya.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Peserta pengguna BPJS Kesehatan yang ingin memanfaatkan fasilitas yang perlu diperhatikan adalah memahami prosedur

pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan salah satunya adalah kemudahan peserta PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan/assurance Jaminan yang diberikan bagi peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman seperti sikap pegawai yang ramah, sopan santun serta rasa aman bebas dari bahaya selama dilingkungan Puskesmas telah diberikan dengan baik dan diterima masyarakat. Adapun jaminan yang diberikan kepada pasien sudah baik, pegawai memberikan pelayanan dengan ramah, sopan santun. Dalam memberikan pelayanan kepada pelayanan sikap petugas yang sopan, ramah dan kondisi keamanan terjaga akan mempermudah pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi peserta BPJS Kesehatan.

5. Empathy (Empati)

Akurasi berasal dari kata akurat, yang berarti setiap informasi yang benar berdasarkan bukti-bukti fakta yang memadai, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

E. SIMPULAN

1. **Tangible (Bukti Langsung)**

berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa hal ini masih terdapat kekurangandalan pelaksanaannya. Penyebab belum terpenuhi hal ini yaitu belum adanya sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan secara khusus untuk menjelaskan lebih detail kepada peserta di badan usaha PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak dan pegawai yang diletakkan di faskes-faskes kurang dalam melayani untuk bagian administrasi dan komunikasi yang belum berjalan dengan baik antara pegawai dengan peserta.

2. **Reliability (Keandalan)**

berdasarkan hasil penelitian yang didapat beberapa permasalahan belum mampu di atasi oleh pihak BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, dan akurat sehingga kualitas pelayanan BPJS Kesehatan pada badan usaha PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak kurang begitu optimal.

3. **Responsiveness (Ketanggapan)**

Dalam hal ini BPJS Kesehatan belum sepenuhnya terselenggara

dengan baik dan masih terdapat permasalahan dalam pendaftaran peserta atau pelayanan administrasinya dan iuran serta fasilitas. Peserta badan usaha masih merasa kurang puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut karena pegawai BPJS Kesehatan belum sepenuhnya sigap dalam bersosialisasi dengan program yang mereka jalankan.

4. **Assurance (Jaminan)**

Adapun jaminan yang bisa dikembangkan adalah menciptakan suatu jaminan BPJS Kesehatan dalam program klem serta jaminan kesehatan yang bermutu. Sehingga setiap adanya jaminan kesehatan para peserta badan usaha PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak bisa menggunakan fasilitasnya dengan optimal.

5. **Empathy (Empati)**

Adapun pelayanan yang bisa dikembangkan adalah mengenai ketegasan, perhatian, dan ada tidaknya diskriminasi pelayanan yang diberikan oleh petugas/pegawai BPJS Kesehatan kepada para peserta di setiap badan usaha.

F. SARAN

Bedasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti akan memberikan beberapa saran untuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dalam memberikan pelayanan pada Badan Usaha PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak. Adapun saran yang ingin disampaikan peneliti berdasarkan tolak ukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Pertama *Tangible*, petugas BPJS Kesehatan sebaiknya memperluas program dalam sosialisasi ke badan usaha-badan usaha agar peserta mengerti dan mendapatkan informasi terkait masalah iuran dan fasilitas-fasilitas dari BPJS Kesehatan.
2. Kedua *Reliability*, petugas BPJS Kesehatan harus andal dalam meningkatkan tugasnya dengan baik.
3. Ketiga *Responsiveness*, petugas BPJS Kesehatan haruslah tanggap dan selalu sigap cepat dalam melayani peserta.
4. Keempat *Assurance*, petugas BPJS Kesehatan harus menjamin program layanan dari mereka bisa dimengerti oleh peserta.

5. Kelima *Empathy*, petugas BPJS Kesehatan harus lebih tegas dalam melayani peserta.

G.KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan penelitian yang penulis alami dalam penelitian ini yang berjudul Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Badan Usaha PT. Matahari Departement Store,Tbk Ayani Pontianak. adalah sebagi berikut :

1. Peneliti kesulitan mengumpulkan dan mewawancarai informan karena kesibukan dari Kepala Cabang BPJS Kesehatan dan Pegawai dibagian Unit BPJS Kesehatan yang juga harus mengerjakan pekerjaan dan tugasnya.
2. Kesulitan lain yang dihadapi peneliti adalah peserta badan usaha yang menjadi informan juga ada yang menolak ketika ingin di wawancarai
3. Keterbatasan lainnya yaitu karena faktor peneliti sendiri sebab ini adalah penelitian ilmiah yang pertama kali di lakukan sehingga masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan dalam penelitian ini

H. REFERENSI

Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli,*

- Inklusif dan Kolaboratif*.
Yogyakarta: Gajahmada
University Press.
- , dkk. 2017.
*Reformasi Birokrasi Publik di
Indonesia*. Yogyakarta:
Gajahmada
University Press.
- Ismail, Dkk. 2010. *Menuju
Pelayanan Prima, Konsep
Strategi Peningkatan
Kualitas Pelayanan Publik*.
Malang : Averroes Press.
- Lukman, Sampara. 2003. *Manajemen
Kualitas Pelayanan*. Jakarta :
STIA LAN Press.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen
Pelayanan Umum di Indonesia*.
Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J, Lexy. 2017. *Metodologi
Penelitian Kualitatif*. Bandung:
PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, H. Zaenal, dan Muhibudin
Wijaya Laksana. 2016.
*Membangun Kinerja
Pelayanan Publik: Menuju Clean
Government and Good
Governance*. Bandung: CV.
Pustaka Setia
- , 2018. *Manajemen
Pelayanan Publik*. Bandung:
CV. Pustaka Setia
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metode
Penelitian Bidang Sosial*.
Yogyakarta: Gajah Mada
University Press
- Pasolong, Harbani. 2017.
Teori Administrasi Publik.
Bandung:
Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2017.
*REFORMASI PELAYANAN
PUBLIK: Teori, Kebijakan, dan
Implementasi*. Jakarta: Bumi
Aksara.
- Sugiyono. 2013. *METODE
PENELITIAN Kuantitatif,
Kualitatif, dan R&D*. Bandung:
Alfabeta.
- , 2017. *METODE
PENELITIAN Kuantitatif,
Kualitatif, dan R&D*. Bandung:
Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2007.
*METODOLOGI PENELITIAN:
Petunjuk Praktis Untuk Peneliti
Pemula*. Yogyakarta:
Gajahmada University Press.
- Surjadi, H. 2009. *Pengembangan
Kinerja Pelayanan Publik*.
Bandung: Refika Aditama.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007.
Manajemen Publik. Jakarta: PT
Grasindo.
- Tim Revisi. 2017. *Panduan Penyusunan
Skripsi FISIP UNTAN*.
- PERATURAN**
Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun
2013 tentang Iuran
Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun
2016 tentang Jaminan Kesehatan
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2004
tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
(SJSN)
Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011
tentang Badan Penyelenggara Jaminan
Sosial
- Keputusan MENPAN No.25 Tahun

2004 tentang Unsur Indeks
Kepuasan Masyarakat
Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004
tentang Hakikat Pelayanan Publik
Keputusan MENPAN No.81 Tahun 1993
tentang Kriteria Kualitas Pelayanan

INTERNET

Andi Asmadi. Tribun Sekadau.com.
*Anggota DPRD Sekadau Soroti
Pelayanan BPJS RSUD dr Soedarso*
(Diterbitkan pada Senin, 27 Januari
2014), diakses dari
<http://pontianak.tribunnews.com/2014/01/27/anggota-dprd-sekadausoroti-pelayanan-bpjs-rsud-dr-soedarso> pada Hari Jumat, 7
September 2018 Pukul 20.00 WIB

Sutan. Suara Pemred. *Pelayanan
Kesehatan di RSUD Soedarso,
Pontianak Dikeluhkan* (Diterbitkan pada
Selasa, 27 September 2016), dikases
dari
<http://suarapemredkalbar.com/berita/kalbar/2016/09/27/pelayanankesehatan-di-rsud-soedarsopontianak-dikeluhkan>
pada Hari Jumat, 7 September 2018
Pukul 20.15
WIB