

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN BPJS  
(STUDI DI DINAS SOSIAL KOTA TANJUNGBALAI)**

**TESIS**

**OLEH**

**NURLAILI  
171801076**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN BPJS  
(STUDI DI DINAS SOSIAL KOTA TANJUNGBALAI)**

**T E S I S**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area

**O L E H**

**NURLAILI  
NPM. 171801076**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

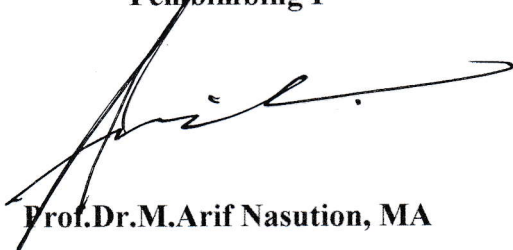
**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN TESIS**

**Judul** : Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan BPJS (Studi di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai)  
**Nama** : Nurlaili  
**NPM** : 171801076

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



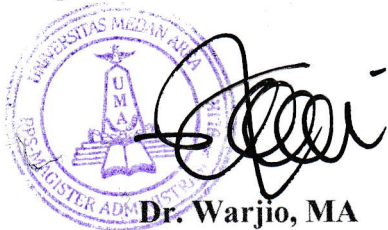
**Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA**

**Pembimbing II**



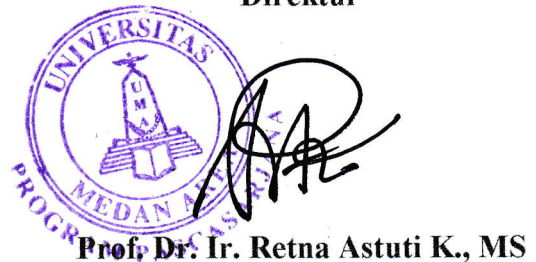
**Dr. Warjio, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K., MS**

**Telah diuji pada tanggal 24 Agustus 2019**

---

---

**N a m a : Nurlaili**

**N P M : 171801076**

**Panitia Penguji Tesis**

**Ketua Sidang : Dr. Isnaini, M.Hum**

**Sekretaris : Ir. Azwana, MP**

**Pembimbing I : Prof.Dr.M.Arif Nasution, MA**

**Pembimbing II : Dr. Warjio, MA**

**Penguji Tamu : Dr. Abdul Kadir, M.Si**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Agustus 2019

Yang menyatakan,



(Nurlaili)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah dilimpahkan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN BPJS (Studi Di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai)**”, tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang ikut serta dalam pembuatan tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi kesempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan Pemerintah.

Medan, Agustus 2019

Penulis

(Nurlaili)

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN BPJS (Studi Di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai)”**.

Dalam penelitian penulis telah banyak mendapat saran dan masukan oleh dari itu penulis memberikan penghargaan dan ucapan terimakasih disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Sc,M.Eng
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area,Prof.Dr.Ir.Hj. Retna Astuti Kusmawardani,MS
3. Ketua program Studi Magister Administrasi Publik,Dr.Warjio,MA
4. Komisi pembimbing I: Bapak Prof.Dr.M.Arif Nasution, MA yang telah bersedia meluangkan waktu, memotivasi sehingga penyusunana tesis ini tepat pada waktunya.
5. Komisi pembimbing II : Bapak Dr. Warjio, MA yang telah banyak memberikan saran dan arahan guna membangkitkan semangat juang peneliti dalam penyusunan tesis ini.
6. Terimakasih kepada seluruh Dosen dan Staff Prodi Magister Administrasi Publik yang telah menjalankan fungsinya dengan sangat baik.
7. Seluruh keluarga besar, saya ucapkan terimakasih, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya dalam mendampingi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya.

8. Teman-teman Magister Administrasi Publik 17, terima kasih untuk kebersamaannya selama ini dalam perjuangan kita dalam menggapai impian.
9. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Kepada Dinas Sosial Kota Tanjungbalai, Saya ucapkan terimakasih atas kerjasamanya dan telah memberikan izin kepada saya dalam melaksanakan penelitian ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua, terima kasih untuk bantuannya selama ini, semoga juga dapat menjadi amal ibadah di hadapan-Nya. Amiin. Akhir kata, semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Magister Administrasi Publik

Wassalamu'alaikum Wr Wb



## **A B S T R A K**

Dinas Sosial telah berupaya untuk melakukan pelayanan pengurusan BPJS dengan baik, melalui pengarsipan penerimaan Kartu BBPJS maupun yang mendaftar. Namun demikian, tentunya Dinas Sosial Kota Tanjungbalai juga memiliki beberapa permasalahan diantaranya tidak tepatnya waktu dalam penyelesaian Kartu BPJS, khususnya BPJS PBI. Dengan rumusan masalah, bagaimana kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Kantor Dinas Sosial Kota Tanjungbalai dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Kantor Dinas Sosial Kota Tanjungbalai. Sementara itu, tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pengurusan BPJS khususnya BPJS PBI di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai dengan pendekatan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan informan yaitu pegawai Dinas Sosial dan masyarakat Kota Tanjungbalai.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial secara umum dapat dikatakan baik, karena pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah diatur oleh Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2016, serta pelayanan sudah membantu masyarakat dengan menyediakan beberapa fasilitas yang memadai walaupun belum tersedia sepenuhnya, pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan nomor antrian, menyediakan kotak saran dan website Kantor serta melayani dengan sikap sopan ramah sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pengurusan BPJS PBI ialah faktor Penghambat, pelayanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai adalah kurangnya sumber daya manusia, dan masih kurangnya sarana dan prasarana serta ketidaksadaran masyarakat dalam menunggu dan memenuhi perlengkapan berkas. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, pemahaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani serta prosedur pelayanan yang sederhana.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, BPJS PBI, Dinas Sosial Kota Tanjungbalai***

## ***A B S T R A C T***

The Social Service has tried to do BPJS management services well, through filing the receipt of the BBPJS Card or registering. However, of course the Social Service Office of Tanjungbalai City also has a number of problems, including the inaccurate time in completing the BPJS Card, especially the BPJS PBI. With the formulation of the problem, how is the quality of BPJS management services at Tanjungbalai City Social Service Office and what are the factors that affect the quality of BPJS management services at Tanjungbalai City Social Service Office. Meanwhile, the research objective was to analyze the quality of BPJS management, especially BPJS PBI in Tanjungbalai City Social Service using a qualitative research method approach using informants, namely the Social Service employees and the people of Tanjungbalai City.

The results showed that the quality of BPJS management services at the Social Service in general can be said to be good, because the service is in accordance with the service standards set by the Mayor Regulation Number 34 of 2016, and the service has helped the community by providing some adequate facilities although not yet fully available, employees provide fast and appropriate services to the queue number, provide suggestion boxes and the Office website and serve in a friendly polite manner so that the community feels comfortable and safe. Factors affecting the quality of BPJS PBI management are inhibiting factors, BPJS management services at the Tanjungbalai City Social Service are lack of human resources, and still lack of facilities and infrastructure as well as the community's unconsciousness in waiting and fulfilling file supplies. While the supporting factors are the enthusiasm given by employees to each other, understanding of awareness of serving the community sincerely and in accordance with conscience and simple service procedures.

***Keywords: Service Quality, BPJS PBI, Tanjungbalai City Social Service***

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah	5
1.3.Tujuan Penelitian	6
1.4.Manfaat Penelitian	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kualitas Pelayanan Publik	8
2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan	8
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.3. Kuliatas Pelayanan Publik	12
2.1.4. Definisi Pelayanan Publik	12
2.1.5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	15
2.1.6. Pola Pelayanan Publik (Pola Terpadu)	17
2.1.7. Sistem Pelayanan Publik	18
2.2.Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	19
2.2.1.Pengertian BPJS	19
2.2.2.Landasan Hukum BPJS Kesehatan	19
2.2.3.Jenis-jenis BPJS	20
2.2.4.Fungsi,tugas,wewenang,kewajiban dan hak BPJS Kesehatan	22
2.3. Penelitian Terdahulu	25
2.4. Kerangka Pemikiran	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.2 Bentuk Penelitian	28
3.3 Informan Penelitian	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Definisi Operasional	33

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	35
4.1.1. Gambaran Umum Kota Tanjungbalai .....	35
4.1.2. Kependudukan .....	37
4.1.3. Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Tanjungbalai .....	37
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial .....	38
4.1.5. Sarana Pelayanan Kesehatan .....	46
4.2. Hasil Pembahasan .....	48
4.2.1. Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan BPJS Dinas Sosial .....	48
4.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai .....	74
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Saran .....	79
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran .....	27
-------------------------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Tanjungbalai .....	46
Gambar 4.2. Prosedur Pelayanan Pengurusan BPJS PBI.....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Tanjungbalai.....	36
Tabel 4.2. Tinggi wilayah di atas permukaan laut Kota Tanjungbalai .....	36
Tabel 4.3. Jumlah sarana kesehatan Kota Tanjungbalai .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	: Data Pengurusan BPJS PBI Desember 2018
Lampiran II	: Dokumentasi



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Perbaikan kesehatan masyarakat merupakan salah satu tugas Negara yang penting dalam pemenuhannya demi kesejahteraan masyarakat. Kesehatan juga mempengaruhi kualitas Sumber Daya Manusia kerana ketika seseorang sehat berarti dia mampu memaksimalkan kemampuan yang ada pada dirinya. Kesehatan merupakan salah satu hak yang dimiliki oleh setiap manusia dan diakui oleh segenap bangsa-bangsa di Dunia, termasuk Indonesia. Pengakuan itu tercantum dalam Deklarasi Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 1948 tentang Hak Azasi Manusia.

Pasal 25 ayat (1) Deklarasi : setiap orang berhak atas derajat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya termasuk hak atas pangan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatan serta pelayanan sosial yang diperlukan dan berhak atas jaminan pada saat menganggur, menderita sakit, cacat, menjadi janda/duda, mencapai usia lanjut atau keadaan lainnya yang mengakibatkan kekurangan nafkah, yang berada diluar kekuasaannya.

Berdasarkan deklarasi PBB tentang HAM tersebut, maka beberapa Negara mengambil inisiatif untuk mengembangkan jaminan sosial, antara lain jaminan kesehatan. Hal ini juga yang dilakukan oleh Negara Indonesia. Dengan menyelenggarakan Jaminan Kesehatan maka pemerintah wajib menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi

manusia yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Seperti yang tertuang dalam pasal 28H ayat 1 UUD 1945 yang berbunyi:

Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Dalam pasal tersebut jelas sebagai pedoman pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, termasuk masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, akan tetapi setiap pemerintah daerah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi warganya. Salah satu program yang dibuat pemerintah untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, Peserta jaminan sosial terdiri dari Peserta Bantuan Iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin dan tidak mampu, peserta golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES dan peserta mandiri. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) kesehatan melakukan kerjasama dengan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan antara lain: pelayanan kesehatan tingkat pertama (Puskesmas, Klinik, Dokter praktek mandiri, bidan praktek dan apotik).

Kualitas Pelayanan Publik adalah pelayanan yang sangat penting untuk masyarakat dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti yang diamanatkan pada pasal 1 Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Serta didukung dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan, yang menjelaskan standar dalam pelayan publik. Adanya sebuah Negara akan dilengkapi dengan tugas dan fungsi sebagaimana pemerintah wajib memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh semua masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan yang berkaitan dengan hak dasar masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk pelayanan kesehatan sebagai hak-hak dasar yang menjadi prioritas utama pemerintah.

Kepuasan konsumen merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan yang rendah akan memberikan dampak terhadap jumlah kunjungan yang selanjutnya akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan harus mampu memberikan pelayanan kepada peserta program jaminan kesehatan. Jika ditinjau dari aspek pelayanan pengurusan administrasi BPJS di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai, Dinas Sosial telah berupaya untuk melakukan pelayanan pengurusan BPJS dengan baik, melalui pengarsipan penerimaan Kartu BBPJS maupun yang mendaftar. Namun demikian, tentunya Dinas Sosial Kota Tanjungbalai juga memiliki beberapa permasalahan, terkait keluhan-keluhan masyarakat yang sampai saat ini masih didapati baik secara langsung maupun tidak langsung (*Hasil wawancara*

*dengan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Ibu Siti Fatimah SE, MAP pada hari Senin, tanggal 5 Februari 2019 Pukul 10:00 Wib).*

Oleh karena itu, Adapun fenomena-fenomena yang terjadi di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai ialah sebagai berikut :

1. Kurangnya perlengkapan berkas persyaratan yang dibawa oleh masyarakat selaku masyarakat yang mengurus BPJS.
2. Ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian Kartu BPJS, khususnya BPJS PBI  
*(Hasil wawancara dengan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Ibu Siti Fatimah SE, MAP pada hari Senin, tanggal 5 Februari 2019 Pukul 10:00 Wib).*

Yang mana Sistem Jaminan Sosial pada akhirnya akan mendorong sebanyak mungkin warga Negara yang mau dan mampu menjadi peserta jaminan sosial, sehingga warga Negara yang memperoleh bantuan sosial, masyarakat yang tidak beruntung dan rentan atau penyandang masalah kesejahteraan sosial dan masyarakat miskin, yang menjadi kelompok sasaran pelayanan sosial menjadi semakin kecil. Semakin banyak warga Negara yang tercakup dalam skema jaminan sosial akan memperkecil kemungkinan warga Negara tersebut jatuh ke jurang kemiskinan manakala pendapatnya berkurang atau hilang tiba-tiba akibat suatu penyakit dan lain sebagainya.

Terkait bahasan tentang ini, Miftah Thoha (2004) berpendapat bahwa *good governance* merupakan tata pemerintahan yang terbuka, bersih, beribawa,

transparan dan bertanggung jawab. Secara konseptual dapat dipahami, bahwa *good governance* menunjukkan suatu proses yang memposisikan rakyat dapat mengatur ekonominya. Bahwa skema perlindungan dan jaminan sosial yang ada masih terbatas, sehingga *benefit* (kualitas dan kuantitas) yang diperoleh juga masih terbatas.

Selain itu, perlu terus diupayakan untuk mempertajam berbagai program jaminan sosial yang dilakukan oleh berbagai sektor pemerintahan yang diberikan dapat tepat sasaran, terkoordinasi, efisien dan efektif. Setiap warga Negara yang berpenghasilan wajib menjadi peserta jaminan sosial yang dalam praktiknya dapat diprioritaskan pada hal-hal yang sangat mendesak dibutuhkan. Misalnya, program jaminan kesehatan dapat didahulukan daripada program jaminan kematian atau jaminan pensiun, sesuai dengan tingkat upah atau kemampuan ekonomi penduduk.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penulis ingin melaksanakan penelitian lebih dalam untuk mengetahui akar persoalan yang terjadi pada kualitas pelayanan dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan BPJS (Studi Di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai”**.

## **1.2.Perumusan Masalah**

Merujuk pada kondisi yang terjadi, peneliti ingin mendeskripsikan dan menganalisa salah satu program pemerintah yaitu pelayanan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskannya sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Kantor Dinas Sosial Kota Tanjungbalai?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Kantor Dinas Sosial Kota Tanjungbalai?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Kantor Dinas Sosial Kota Tanjungbalai
2. Untuk menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Kantor Dinas Sosial Kota Tanjungbalai

### **1.4.Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian ilmiah yang bersifat akademis dan menjadi sumbangsih pemikiran bagi pihak lain yang nantinya akan melakukan penelitian serupa di waktu mendatang khususnya yang berkaitan tentang kualitas pelayanan.

## 2. Manfaat Praktis

Memberikan saran atau masukan kepada Instansi Dinas Sosial Kota Tanjungbalai mengenai masalah-masalah yang ditemukan tentang pelayanan kesehatan masyarakat khususnya BPJS PBI. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Instansi Dinas Sosial Kota Tanjungbalai sebagai penentu kebijakan mengenai hal-hal yang mesti diperhatikan demi keberhasilan program-program Jaminan Sosial selanjutnya di masa yang akan datang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kualitas Pelayanan Publik

##### 2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.



Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka

harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

### **2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah:

#### **1. *Tangibles***

*Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

## **2. *Reliability***

*Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

## **3. *Responsiveness***

*Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

## **4. *Assurance***

*Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

## **5. *Empathy***

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

### **2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar kualitas pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut.

### **2.1.4. Definisi Pelayanan Publik**

Menurut Winarsih dan Ratminto (2007, h.4-5), pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan perijinan, disamping memenuhi kebutuhan masyarakat juga dalam

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ialah melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, guna untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Dimana tujuan dari Pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 01 tahun 2015 tentang pedoman evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dimana penyelenggaraan pelayanan publik

sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.

Pelayanan dalam pemerintahan adalah sama apa yang diinginkan oleh rakyat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah, jadi kalau rakyat menginginkan pelayanan itu dengan biaya murah, dengan waktu pengerjaan cepat dan dengan mutu yang bagus maka pemerintah tidak seharusnya mengeluarkan berbagai surat izin seperti SIM, KTP, IMB, akte kelahiran dengan biaya mahal, pengerjaan yang tidak pernah selesai. Tetapi sudah barang tentu tidak seluruh permintaan masyarakat harus dilayani seperti keinginan untuk hidup bebas, pernikahan sejenis, prostitusi, perjudian dan lain-lain dekadensi moral, karena akan menimbulkan yang namanya fasiq. Jadi pelayanan hanya boleh ditujukan kepada masyarakat yang baik dan benar agar positif akhirnya misalnya pemerintah membuat departemen sosial untuk melayani anak yatim piatu, orang tua jompo dan para gelandangan yang tidak memiliki rumah (tuna wisma)

Pendapat lainnya juga mengungkapkan bahwasannya Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah (Dadang dalam Miftah, 2014).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik ialah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawali oleh pemerintah, karena diperlukan untuk pewujudan dan perkembangan kesaling-ketergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah (Libois dalam Diah, 2014).

#### **2.1.5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Sendi-sendi tata laksana pelayanan umum, pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagian dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.

2. Konsistensi

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur,persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

3. Partisipatif

Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

4. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

5. Berkesinambungan

Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Transparansi

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

7. Keadilan



Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbedastatus ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### **2.1.6. Pola Pelayanan Publik (Pola Terpadu)**

a. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatupadukan.

b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

c. Gugus tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pelayanan publik yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa Pelayanan mendapatkan prioritas utama.

### **2.1.7. Sistem Pelayanan Publik**

Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Studi mengenai pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan manajemen publik, karena pelayanan publik seharusnya dilaksanakan di bawah pengawasan manajer.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. sistem pelayanan publik ini terdiri atas 4 (empat) faktor yaitu:

1. Sistem, prosedur dan metode, yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pemberian pelayanan publik aparatur Pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan yang publik, misalnya ruang tunggu tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

## **2.2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**

### **2.2.1. Pengertian BPJS**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), menurut Undang-undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial. (Asih Eka Putri,2014:7)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau disingkat BPJS adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Adapun BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. BPJS Kesehatan sebagaimana yang kita ketahui telah beroperasi mulai tanggal 1 Januari 2014.

### **2.2.2. Landasan Hukum BPJS Kesehatan**

1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52.

### **2.2.3. Jenis – Jenis BPJS**

BPJS dibedakan menjadi 2 kelompok, antara lain:

#### **1. BPJS Kesehatan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. (Asih Eka Putri,2014:14)

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi perlindungan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.(Kementrian Kesehatan RI,2013:5)

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang diberikan oleh pemerintah untuk memperoleh perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat 6 bulan diIndonesia dan telah membayar iuran.

#### **2. BPJS Ketenagakerjaan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian. (Asih Eka Putri2014:17).

a. Jaminan Hari Tua

Merupakan program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan sebagai pengganti atas hilangnya penghasilan tenaga kerja akibat meninggal dunia, cacat total tetap, atau mencapai usia tua (55 Tahun) dan penyelenggaraannya dengan sistem tabungan hari tua yang besarnya merupakan akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya.

b. Jaminan Kematian

Merupakan program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan yang diperuntukkan bagi ahli waris peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan akibat kecelakaan kerja. Program ini merupakan perlindungan sebagai upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang. Daftarkan nama ahli waris Anda yang berhak ke BPJS ketenagakerjaan secara akurat.

c. Jaminan Kecelakaan Kerja

Merupakan program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan untuk memberikan penggantian pendapatan berupa santunan dan kompensasi, pelayanan kesehatan dan rehabilitasi bagi tenaga kerja yang mengalami kecelakaan kerja mulai dari saat berangkat kerja, didalam lingkungan kerja, sampai tiba kembali ke rumah atau menderita penyakit akibat kerja.

d. Jaminan Pensiun

Merupakan program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan ketika tenaga kerja memasuki usia tua, mengalami cacat total tetap atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia untuk mengganti pendapatan bulanan

serta memastikan kehidupan dasar yang layak. Daftarkan nama ahli waris Anda yang berhak ke BPJS Ketenagakerjaan secara akurat.

#### **2.2.4. Fungsi, Tugas, Wewenang, Kewajiban dan Hak BPJS Kesehatan**

##### **1. Fungsi**

UU BPJS menentukan bahwa, “BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.” Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. (Asih Eka Putri, 2014:20)

BPJS Ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 4 (empat) program, yaitu program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.

##### **2. Tugas**

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS bertugas untuk:

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
- c. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
- f. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial

- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat. (Asih Eka Putri,2014:20)

### **3. Wewenang**

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud di atas BPJS berwenang:

- a. Menagih pembayaran iuran
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah
- e. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

Kewenangan menagih pembayaran iuran dalam arti meminta pembayaran dalam hal terjadi penunggakan, kemacetan, atau kekurangan pembayaran, kewenangan melakukan pengawasan dan kewenangan mengenakan sanksi administratif yang diberikan kepada BPJS memperkuat kedudukan BPJS sebagai badan hukum publik. (Asih Eka Putri,2014:21)

#### **4. Kewajiban**

UU BPJS menentukan bahwa untuk melaksanakan tugasnya, BPJS berkewajiban untuk:

- a. Memberikan nomor identitas tunggal kepada peserta. Yang dimaksud dengan "nomor identitas tunggal" adalah nomor yang diberikan secara khusus oleh BPJS kepada setiap peserta untuk menjamin tertib administrasi atas hak dan kewajiban setiap peserta. Nomor identitas tunggal berlaku untuk semua program jaminan sosial
- b. Mengembangkan aset Dana Jaminan Sosial dan aset BPJS untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta
- c. Memberikan informasi melalui media massa cetak dan elektronik mengenai kinerja, kondisi keuangan, serta kekayaan dan hasil pengembangannya. Informasi mengenai kinerja dan kondisi keuangan BPJS mencakup informasi mengenai jumlah aset dan liabilitas, penerimaan, dan pengeluaran untuk setiap Dana Jaminan Sosial, dan/ atau jumlah aset dan liabilitas, penerimaan dan pengeluaran BPJS
- d. Memberikan manfaat kepada seluruh peserta sesuai dengan UU SJSN
- e. Memberikan informasi kepada peserta mengenai hak dan kewajiban untuk mengikuti ketentuan yang berlaku dan memberikan informasi kepada peserta mengenai prosedur untuk mendapatkan hak dan memenuhi kewajiban
- f. Memberikan informasi kepada peserta mengenai saldo Jaminan Hari Tua (JHT) dan pengembangannya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun



- g. Memberikan informasi kepada peserta mengenai besar hak pensiun 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun
- h. Membentuk cadangan teknis sesuai dengan standar praktik aktuarial yang lazim dan berlaku umum
- i. Melakukan pembukuan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku dalam penyelenggaraan jaminan sosial
- j. Melaporkan pelaksanaan setiap program, termasuk kondisi keuangan, secara berkala 6 (enam) bulan sekali kepada Presiden dengan tembusan kepada DJSN.
- k. Kewajiban-kewajiban BPJS tersebut berkaitan dengan tata kelola BPJS sebagai badan hukum publik. (Asih Eka Putri,2014:22)

## **5. HAK**

UU BPJS menentukan bahwa dalam melaksanakan kewenangannya, BPJS berhak: Memperoleh dana operasional untuk penyelenggaraan program yang bersumber dari Dana Jaminan Sosial dan/atau sumber lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan memperoleh hasil monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program jaminan sosial dari DJSN. (Asih Eka Putri,2014:23).

### **2.3. Penelitian terdahulu**

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa pascasarjana dari Universitas Muhammadiyah yang bernama Muh Kadarisma dengan judul “Analisis tentang pelaksanaan Sistem Jaminan Sosial Kesehatan Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi No.07./PUU-III/2005. Penelitian ini bertujuan

menganalisis pelaksanaan UU No 40 Tahun 2004 terkait Jaminan Sosial Kesehatan pasca Putusan MK No./07/PUU-III/2005. Metode penelitian yang digunakan adalah *library research*. Penelitian ini menggunakan metode analisis isi (*content analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan UU No.40 Tahun 2004 terkait jaminan sosial kesehatan pasca putusan MK No. 07/PUU-III/2005, yang pelaksanaannya dipercayakan pada BPJS Kesehatan masih jauh dari makna keadilan. Penerapan BPJS Kesehatan masih memiliki persoalan dalam banyak hal, diantaranya karena menerapkan alur pelayanan berjenjang yaitu sebelum ke rumah sakit, peserta wajib terlebih dulu ke fasilitas kesehatan tingkat pertama (Puskesmas). Maka dari itu, diharapkan kerjasama antara pasien dan petugas rumah sakit untuk sama-sama memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

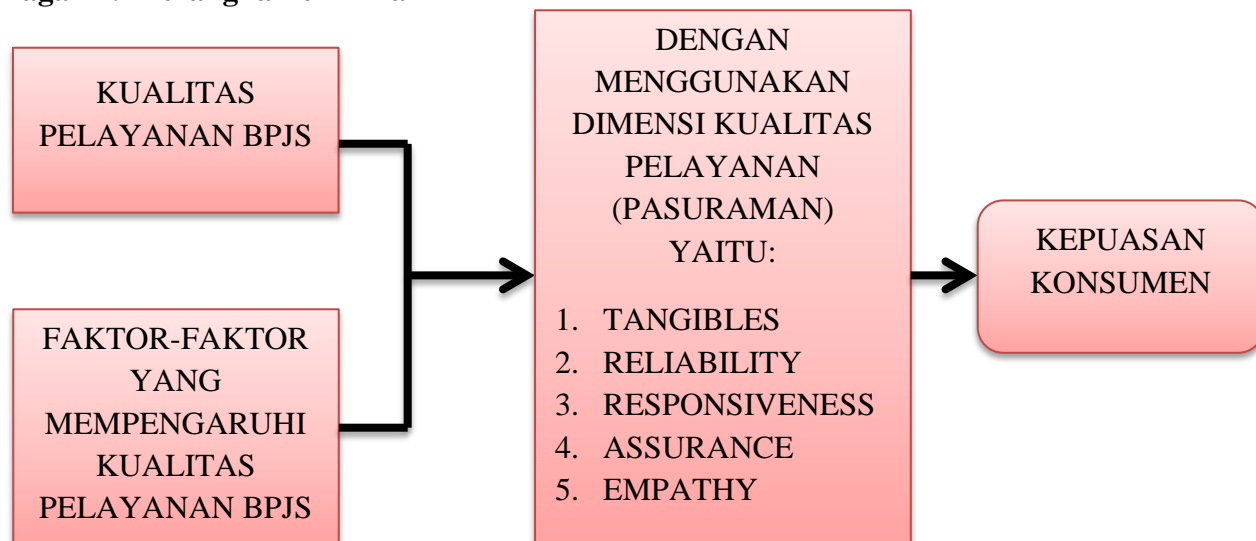
2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswi bernama Sri Rahayu dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan”. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan dengan menggunakan metode penelitian secara kualitatif. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwasannya sejak dimulainya Jaminan Kesehatan Nasional yang dicanangkan pemerintah sejak 01 Januari 2014, tenaga kesehatan diharapkan memberikan pelayanan yang baik kepada peserta jaminan baik di rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan merupakan lembaga pengelola dan Rumah Sakit selaku lembaga penyedia jasa

pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna jasa (pasien) peserta jaminan, sehingga tingkat kepuasan dapat terwujud. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan BPJS dan kualitas pelayanan Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien serta program BPJS Kesehatan dengan indikator: *Reliability*, *Daya Tanggap*, *Assurance* dan *Empathy*.

#### 2.4. Kerangka Pemikiran

Setiap penelitian pasti diperlukan kerangka berpikir sebagai pijakan atau sebagai pedoman dalam menentukan arah dari penelitian. Hal ini diperlukan agar penelitian tetap terfokus pada kajian yang akan diteliti. Alur kerangka berpikir pada penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

**Bagan 2.1**Kerangka Pemikiran



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1.Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini ialah di Kantor Dinas Sosial Kota Tanjungbalai tepatnya berada di Jalan Jendral Sudirman km 1,5 Tanjungbalai. Dan waktu penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih selama dua bulan, pada bulan Februari-Maret 2019.

#### **3.2.Bentuk Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisa data secara induktif. Analisis data secara induktif ini digunakan karena beberapa alasan. Pertama, proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak sebagaimana yang terdapat dalam data. Kedua, analisis induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti responden menjadi eksplisit, dapat dikenal dan akuntabel. Ketiga, analisis ini lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan pada suatu latar lainnya. Keempat, analisis ini lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan. Kelima, analisis ini dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik (Moleong, 2009:10).

Moleong (2009:6) menjelaskan, bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh

subyek penelitian secara *holistik* (utuh) dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah, serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah yang salah satunya untuk keperluan meneliti dengan dari segi prosesnya.

Moleong (2009:9) kembali menjelaskan dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama dengan menggunakan metode penelitian yang meliputi pengamatan, wawancara dan penelaahan dokumen.

### **3.3. Informan Penelitian**

Subjek penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian, informan penelitian ini meliputi beberapa macam sebagai berikut:

#### **a. Informan Kunci**

Informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian ini ialah:

1. Bidang Jaminan Sosial Dinas Sosial Kota Tanjungbalai.
2. Masyarakat Kota Tanjungbalai, tepatnya peserta BPJS PBI.

b. Informan Tambahan

Informan tambahan yaitu mereka yang memberikan informasi walaupun tidak terlibat di dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Sosial Kota Tanjungbalai.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan kombinasi dari beberapa teknik (Moleong, 2009:19) yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*). Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam (*indepth interview*). Adapun jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tak terstruktur. Jika dalam wawancara terstruktur, pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Maka wawancara tak terstruktur sangat berbeda dalam hal waktu bertanya dan memberikan respon, yaitu cara ini lebih bebas iramanya. Pertanyaan biasanya telah disusun terlebih dahulu, tetapi disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari informan, pelaksanaan tanya jawab mengalir seperti dalam percakapan sehari-hari.

Adapun kisi-kisi wawancara tak terstruktur pada penelitian ini disusun bukan berupa daftar pertanyaan, akan tetapi hanya berupa poin-poin pokok yang akan ditanyakan pada informan dan dikembangkan pada saat wawancara berlangsung.

Hal ini dimaksudkan agar proses wawancara berlangsung secara alami dan mendalam seperti yang diharapkan dalam penelitian kualitatif.

## 2. Observasi

Observasi atau yang lebih umum dikenal dengan pengamatan menurut Moleong adalah kegiatan untuk mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tidak sadar, kebiasaan dan sebagainya (Moleong, 2005:126). Dalam penelitian ini, teknik observasi/pengamatan yang digunakan adalah observasi berperan serta (*observation participant*).

Ada beberapa alasan mengapa dalam penelitian ini memanfaatkan teknik observasi/pengamatan :

- a. Teknik ini didasarkan pada pengalaman secara langsung
- b. Memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan menjadi sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.
- c. Memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data.
- d. Sering terjadi ada keraguan pada peneliti, jangankan pada data yang didapatnya ada yang biasa.
- e. Memungkinkan peneliti mampu memahami situasi-situasi yang rumit, karena harus memperhatikan beberapa tingkah laku yang kompleks sekaligus.

f. Dalam kasus-kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan, pengamatan dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat (Moleong, 2009:126).

### 3. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan salah satu sumber data yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Menurut Guba dan Lincoln dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, gambar dan foto-foto yang dipersiapkan karena adanya permintaan seseorang penyidik (Moleong, 2009:126). Selanjutnya studi dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi obyek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

### **3.5. Definisi Operasional**

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).



### **3.6. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Dimana menurut Miles dan Huberman (2010:255) analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau dideskripsikan. Analisis data kualitatif bertolak dari fakta atau informasi lapangan kemudian diseleksi dan dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang penuh makna (Sujana dalam Sujarweni, 2014)

Sedangkan untuk analisis data sangat perlu, sebagaimana dinyatakan analisis data sebagai proses yang mencari usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada ide itu (Bogdan dan Taylor, 2010:254) Analisis data dalam metode kualitatif dilakukan secara bersamaan melalui proses pengumpulan data. Menurut Miles dan Humberman (2010:255) analisis data meliputi :

#### **1. Pengumpulan Data**

Penelitian mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara lapangan.

#### **2. Reduksi Data**

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi merupakan suatu bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang

telah di reduksi, memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun, memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### 4. Pengambilan keputusan atau verifikasi

Setelah data disajikan, maka dilakukan pengambilan keputusan dan verifikasi. Untuk itu diusahakan untuk mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, dan lain sebagainya. Jadi dari data tersebut diusahakan untuk mengambil suatu kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Setelah peneliti menyajikan hasil penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini peneliti akan menguraikan kesimpulan dan beberapa saran kepada Dinas Sosial Kota Tanjungbalai.

#### **5.1.Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial secara umum dapat dikatakan baik, karena pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah diatur oleh Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2016, serta pelayanan sudah membantu masyarakat dengan menyediakan beberapa fasilitas yang memadai seperti ATK, ruang tunggu dan tempat pelayanan yang aman, pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan nomor antrian, menyediakan kotak saran dan website Kantor serta melayani dengan sikap sopan ramah sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pengurusan BPJS PBI ialah faktor Penghambat, pelayanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai adalah kurangnya sumber daya manusia, dan masih kurangnya sarana dan prasarana serta ketidaksadaran masyarakat dalam menunggu dan memenuhi perlengkapan berkas. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, pemahaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani serta prosedur pelayanan yang sederhana.

## **5.2.Saran**

1. Perlu adanya penambahan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai terutama yang berkaitan dengan meja pelayanan, kursi, AC dan pengeras suara.
2. Perlunya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pengurusan BPJS.
3. Perlunya pemahaman dan kebijakan pegawai dengan instansi terkait tentang jaminan waktu yang tidak sesuai dengan perjanjian dalam pengurusan BPJS.
4. Perlunya kesadaran masyarakat akan perlengkapan berkas pengurusan BPJS serta kesabaran masyarakat dalam mengikuti prosedur pembuatan kartu BPJS.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

- A, Pasuraman. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Bogdan dan Taylor. 1989. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remadja Karya, Bandung.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep,Dimensi,indikator dan Implementasinya*. Gava Media : Yogyakarta
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media Dengan STIAMI, Jakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Mandar Maju, Bandung
- Jiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen Menuju Layanan Prima*. Andi : Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kadir, Abdul. 2016. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*.CV. Dharma Persada Dharmasraya,Medan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Jakarta,
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta,Bandung.
- Mutiarin, Dyah. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Pustaka Pelajar,Yogyakarta.
- Milles, Matthew B and A Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analisis (terjemahan)*. UI Press, Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung

- Putri, Asih Eka.2014.***Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.*** Jakarta: Friedrich- Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. ***Manajemen Pelayanan.*** Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sujarweni, Wiratna . 2014. ***Metodologi penelitian.*** Pustakabarupress, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. ***Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.*** Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2014. ***Memahami Penelitian Kualitatif.*** Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2007. ***Strategi Pemasaran. Edisi Pertama.*** Andi Ofset.Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 2003. ***Birokrasi dan Politik di Indonesia.*** Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kementrian Kesehatan RI, ***Buku Saku FAQ ( Frequently Asked Questions ) BPJS Kesehatan,*** ( Jakarta: Kementrian Kesehatan RI,2013 )
- BPJS Kesehatan, ***Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan,*** ( Jakarta: Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan 2013 ).
- BPJS Ketenagakerjaan, ***Panduan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Perusahaan,*** ( Jakarta: Pusat Layanan Informasi BPJS Ketenagakerjaan 2014 )

#### **JURNAL :**

Jurnal Manajemen Magister, Vol 02. NO 02, Juli 2016

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa pascasarjana dari Universitas Muhammadiyah yang bernama Muh Kadarisma dengan judul “Analisis tentang pelaksanaan Sistem Jaminan Sosial Kesehatan Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi No.07./PUU-III/2005”.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswi bernama Sri Rahayu dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan”.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang JKN-KIS.
- Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 21 Tahun 2017 tentang kewajiban kepersertaan jaminan sosial ketenagakerjaan bagi setiap pemberi kerja dan pekerjaan di Kota Tanjungbalai.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri No 01 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik.
- Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Ketetapan Menteri Pendayagunaan No 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.
- Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 34 Tahun 2016 tentang struktur organisasi Dinas Sosial Kota Tanjungbalai.
- Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2016 Pasal 5 ayat c tentang SOP BPJS PBI/APBD.

## **SUMBER LAINNYA :**

1. Kepala Bidang Perlindungan dan jaminan sosial : Siti Fatimah SE,MAP
2. Sekretaris Dinas Sosial : Anwar, S.Sos
3. Masyarakat : Siti  
Rusdi  
Rija  
Tati  
Ida

**Lampiran II :**  
**Kondisi loket pendaftaran pelayanan BPJS di Dinas Sosial Kota**  
**Tanjungbalai**

*(Sumber : Senin, 5 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib)*

**Ruang Tunggu pelayanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial Kota**  
**Tanjungbalai**

*(Sumber : Senin, 5 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib)*



**Kondisi ruang depan pelayanan di Dinas Sosial Kota  
Tanjungbalai**

*(Sumber : Selasa 6 Februari 2019, Pukul 10:00 Wib)*

**Masyarakat yang menunggu antrian**

*(Sumber : Rabu 7 Februari 2019, Pukul 13:00 Wib)*

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**