

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Klungkung

Ni Kadek Sri Ayu Juniari^a, Ni Putu Anik Prabawati^a, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti^a

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: sriayujuniari1234@gmail.com

Abstract

Service quality is very influential in providing a public service. The quality of public services is defined as all forms of effort / totality of services carried out by the state apparatus to the maximum in accordance with the main rules and procedures determined so as to provide products or services based on suitability in order to meet the satisfaction, needs and expectations of the community as service recipients. This study aims to determine the Quality of Public Services at the Social Security Organizing Agency (BPJS) Office. The research method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. The population in this study were Klungkung Regency BPJS employees. The sampling technique used in this study used purposive sampling technique and obtained a sample of 3 informants consisting of the head of the office, BPJS employees, and BPJS health participants. The results of this study provide evidence that Tangible Evidence and Reliability in the quality of public services at the Klungkung Regency Health BPJS Office are not optimal. Responsiveness and Assurance in the quality of public services at the Klungkung Regency Health Office have not gone well. Empathy in the quality of public services at the Klungkung Regency Health BPJS Office is good.

Keywords: Public Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam memberikan sebuah pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk usaha/totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan sehingga dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini karyawan BPJS Kabupaten Klungkung. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 3 informan yang terdiri dari kepala kantor, pegawai BPJS, dan peserta BPJS kesehatan. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa Bukti Langsung (*Tangible*) dan Keandalan (*Reliability*) dalam kualitas layanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung belum optimal. Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) dalam kualitas layanan publik di Kantor Kesehatan Kabupaten Klungkung belum berjalan baik. Empati (*Empathy*) dalam kualitas layanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung sudah baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

1. Pendahuluan

Pelayanan prima merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Menurut Firmansyah (Nida, K. 2022) Pelayanan Prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya sebagai upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. Pelayanan prima sangatlah penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal untuk mendapatkan kepuasan layanan sebagai salah satu kunci keberhasilan sebuah reformasi organisasi publik.

Keberhasilan pelayanan prima sangatlah bergantung pada kepuasan penerima layanan/pelanggan. Pada dasarnya kepuasan layanan/pelanggan bisa diperoleh dengan menerapkan prinsip dan dimensi pelayanan prima yang baik. Adapun prinsip – prinsip pelayanan prima menurut Zulkarnain Wildan dan Sumarsono (2018) yang bernama 3A terdiri dari *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian) dan *Action* (Tindakan). Sedangkan dimensi pelayanan prima menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 terdiri

dari Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisien, Ekonomis, Keadilan dan Ketepatan waktu layanan. Dengan diterapkannya hal – hal tersebut maka dapat meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen atau pengguna produk agar lebih maksimal dan berhasil.

Pelayanan prima memiliki dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Pelayanan diartikan sebagai sebuah kegiatan/usaha untuk memenuhi kebutuhan penerimaan layanan sedangkan kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi harapan (Sari, 2022). Jadi pada dasarnya dalam memberikan pelayanan kepada publik/ pelanggan minimal harus ada tiga hal pokok, yakni : peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Pelayanan yang prima perlu dukungan oleh kualitas pelayanan yang diberikan pemberi layanan kepada penerima layanan untuk mendapatkan keberhasilan pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam memberikan sebuah pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk usaha/totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan sehingga dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam kualitas pelayanan publik terdiri dari tiga hal pokok diantaranya pelayanan yang diartikan sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakan aparatur pemerintah, objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) serta bentuk layanan itu barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan baik apabila dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan publik/pelanggan. Adapun beberapa faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya aspek kesederhanaan (prosedur pelayanan yang berbelit - belit), aspek kejelasan (adanya transparansi biaya yang dikeluarkan), aspek akurasi (urusan sesuai dengan yang dikehendaki), aspek keamanan (bukti tanda terima diberikan) dan aspek kemudahan layanan. Sederhananya faktor-faktor yang terdapat pada kualitas pelayanan publik memiliki kesamaan pada pelayanan prima sehingga dengan adanya sinergi antara keduanya bisa menghasilkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat/publik. Salah satu dari Pelayanan Publik ada pada Bidang Kesehatan yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Terdapat dua peserta yaitu peserta bukan PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) atau Masyarakat non miskin premi dibayar sendiri oleh peserta dan peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran), premi dibayarkan oleh pemerintah maksudnya orang miskin atau orang yang tidak mampu. BPJS Kesehatan di bagi menjadi 3 tahapan yaitu : *Pertama*, Peserta Pekerja Penerima Upah (PPU) biasanya pendaftaran dilakukan oleh pengusaha atau tempat bekerja yang dimana dimulai dari pengumpulan data karyawan yang akan didaftarkan dan dilanjutkan dengan mendaftarkan karyawan melalui sistem online atau ke kantor cabang BPJS terdekat. *Kedua*, Peserta Bukan Pekerja Penerima Upah (BPPU) biasanya pendaftaran dilakukan secara mandiri oleh individu yang ingin menjadi peserta dimana dengan mengisi formulir dan dokumen pendukung yang nantinya akan dikirim ke kantor BPJS Kesehatan terdekat. *Ketiga*, Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dimana pendaftaran dilakukan melalui instansi atau lembaga yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, seperti Dinas sosial atau Lembaga Sosial lainnya biasanya instansi penerima pendaftaran akan memproses permohonan dan mengirimkannya langsung ke BPJS Kesehatan.

Melaksanakan fungsinya, salah satu tugas dari BPJS Kesehatan merupakan mengelola Dana Jaminan Sosial Kesehatan (DJS Kesehatan) untuk kepentingan peserta yang sesuai dengan ketentuan Program JKN. Berdasarkan data BPJS Kesehatan, Per 1 Januari 2023 jumlah peserta JKN mencapai 249,6 juta atau sebesar 91% dari seluruh penduduk Indonesia. Seiring dengan bertambahnya jumlah peserta terdaftar, BPJS Kesehatan berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan peserta. Data 1 Februari 2023 merinci jumlah FKTP Kerjasama BPJS Kesehatan telah mencapai 23,341 dan FKRTL Kerjasama BPJS Kesehatan mencapai 4318, sehingga total fasilitas kesehatan kerjasama BPJS Kesehatan 27,659. Jika dilihat dari sisi pemanfaatan, jumlah kunjungan peserta JKN mengalami kenaikan di tahun 2022 dibandingkan tahun sebelumnya, total kunjungan sampai 2022 mencapai 104,36 juta. (Zirma & Ecep, 2023)

Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan mencakup beberapa hal yaitu : 1) Pendaftaran dan Administrasi pada tahap ini BPJS Kesehatan memungkinkan peserta untuk mendaftar, memperbarui informasi

dan mengurus administrasi terkait kepesertaan. 2) Pelayanan Kesehatan dimana Peserta dapat mengakses layanan kesehatan melalui fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan seperti Rumah Sakit, Klinik, atau dokter yang terdaftar di dalam jaringan BPJS Kesehatan. 3) Pembayaran BPJS Kesehatan memperoleh pembayaran atas layanan kesehatan yang diberikan kepada peserta oleh penyedia layanan kesehatan. 4) Edukasi Kesehatan pada hal ini memberikan informasi dan edukasi kepada peserta terkait program – program kesehatan, pencegahan penyakit, dan manfaat layanan yang tersedia. 5) Layanan Pelanggan menyediakan layanan bantuan kepada peserta terkait pertanyaan, keluhan, atau masalah administratif terkait kepesertaan dan layanan kesehatan.

Bentuk pelayanan ini bisa berupa layanan daring (online) dan layanan tatap muka di kantor cabang atau kantor pelayanan BPJS Kesehatan. Melalui portal online, peserta dapat mengakses informasi tentang kepesertaan, melakukan klaim, mengunduh formulir, dan berbagai layanan lainnya. sementara itu, di kantor cabang atau kantor pelayanan peserta dapat mendapatkan bantuan langsung dari petugas layanan terkait dengan administrasi, informasi program, dan pertanyaan lainnya. ketika mengakses layanan BPJS Kesehatan pengalaman pelayanan bisa bervariasi tergantung pada efisiensi dan kualitas layanan dari masing – masing kantor cabang atau penyedia layanan kesehatan yang bekerja sama. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi peserta termasuk lokasi, kecukupan fasilitas, dan ketersediaan sumber daya.

BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung merupakan salah satu cabang dari BPJS Kesehatan yang ada. BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung telah menyediakan beberapa macam kemudahan bagi peserta melalui inovasi – inovasi khususnya digitalisasi layanan, diharapkan peserta yang menggunakan BPJS Kesehatan dapat memanfaatkan kemudahan tersebut dengan baik. Kemudahan tersebut merupakan komitmen yang dihasilkan oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung dalam meningkatkan kualitas layanan JKN (Elly Widiani, 2023).

Tabel 1. Cakupan Peserta JKN Provinsi Bali Tahun 2019-2023

NO	KAB/KOTA	CAKUPAN KEPESERTAAN JKN (%)				
		2019	2020	2021	2022	2023 [1 Agustus 2023]
1	Karangasem	99,36	98,09	99,17	97,56	99,05
2	Klungkung	100,00	97,73	97,46	98,63	99,51
3	Badung	100,00	97,68	96,20	99,75	100,00
4	Jembrana	97,83	95,80	98,02	99,72	100,00
5	Bangli	96,63	94,66	100,00	100,00	100,00
6	Buleleng	96,44	91,98	93,34	95,68	98,81
7	Denpasar	94,70	91,55	93,84	99,07	100,00
8	Tabanan	96,71	87,09	88,15	98,79	99,40
9	Gianyar	76,03	76,95	79,87	95,62	98,18
Provinsi Bali		95,95	91,78	93,30	98,01	99,75

Sumber : Satu data indonesia provinsi bali

Dilihat dari tabel 1 cakupan peserta JKN Provinsi Bali dari Tahun 2019 sampai 1 Agustus 2023 mengalami peningkatan dan penurunan. Khususnya pada kabupaten klungkung cakupan peserta JKN mengalami penurunan pada tahun 2020 dan 2021 dan mengalami peningkatan di tahun berikutnya sampai dengan sekarang peserta JKN kabupaten klungkung mencapai 99,51 hal tersebut juga bisa di jadikan acuan bahwasanya kualitas pelayanan yang ada di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Klungkung sudah terbilang memuaskan.

Tabel 1 Jumlah Peserta JKN-KIS Kabupaten Klungkung Tahun 2023

Peserta BPJS Kesehatan	Jumlah Peserta
Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD	97.800 Jima
Pekerja Penerima Upah (PPU)	59.611 Jiwa
Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN	41. 925 Jiwa
Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)	13.424 Jiwa
Bukan Pekerja (BP)	3.350 Jiwa
Total	216.110 Jiwa

Sumber : Wawancara, 2023.

Pada tabel 2 dijelaskan bahwa Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di kabupaten klungkung telah mencapai 99,38% per 1 Mei 2023. Meski demikian ada sembilan desa yang capainya kepesertaanya dibawah target program *Universal Health Coverage* (UHC), yakni 95% sehingga perlu mendapatkan penanganan. Berdasarkan pernyataan dari Kepala kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung Ibu Elly Widiani (2023) mengatakan bahwasanya jumlah peserta JKN di kabupaten klungkung mencapai 216, 110 jiwa atau 99,38% dari total jumlah penduduk sebanyak 217,469 jiwa. Meskipun cakupan kepesertaan JKN-KIS di Klungkung telah mencapai 95%. Melalui UHC Desa bersama Dinas terkait akan melakukan penyisiran warga di Desa yang cakupanya masih di bawah 95%. Masyarakat juga perlu mendapatkan jaminan keterbukaan informasi secara utuh seperti kapasitas layanan faskes, dokter yang melayani, dan proses rujukan pasien. Standar pelayanan masih menjadi PR serius Pemerintah. Banyak masyarakat yang mengaku ditolak faskes karena terbatasnya kuota layanan peserta BPJS Kesehatan (Ombudsman.go.id, 2023).

Dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kabupaten Klungkung ini masih terjadi beberapa permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan diantaranya ; **Pertama**, pengetahuan yang masih minim terkait pemberian informasi digitalisasi layanan kesehatan. hal itu dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan oleh pemberi layanan terkait hal tersebut pada dasarnya pemberian informasi digitalisasi layanan kesehatan bisa menjadi sesuatu yang baru bagi banyak orang. Masih banyak masyarakat yang kurang paham mengenai digitalisasi layanan kesehatan sehingga masih banyaknya orang tidak dapat memanfaatkan teknologi untuk keperluan kesehatan mereka. **Kedua**, Kualitas Pegawai yang kurang kompeten dalam memberikan pelayanan hal tersebut bisa dilihat dari pelayanan yang diterima masyarakat terkesan lambat dan tidak jelas. **Ketiga**, keramahan pegawai yang kurang dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat untuk mengurus keperluan BPJS Kesehatan. **keempat**, kurangnya sosialisasi program yang dijalankan oleh pemberi layanan hal ini bisa menjadi hambatan besar dalam memperkenalkan atau memperluas pemahaman masyarakat terhadap program tersebut.

Table 3 Klaim Jenis Pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung

Jenis Pelayanan	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
RITL	73.423	64.669	64.897	84.484	96.378
RJTL	698.969	586.200	695.443	953.303	1.103.277
RITP	9.117	7.517	7.177	6.791	6.992
RJTP	2.233.329	2.050.105	2.493.099	2.916.786	3.375.694
Promotif	92.041	187.884	204.014	289.099	308.423
Total	3.106.879	2.896.375	3.464.630	4.250.463	4.890.764

Sumber : Kantor BPJS Kesehatan Kab. Klungkung

Berdasarkan tabel 3 perkembangan kualitas pelayanan diukur dengan indikator iuran atau *outcome* khususnya pada kasus rawat inap yang dimana mayoritas iuran layanan adalah pulang sehat atau pasien pulang sembuh dan terkontrol. Penurunan angka pada jenis pelayanan RITP, RITL, RJTP menunjukkan mutu pelayanan yang semakin membaik. Akan tetapi, dari data tabel tersebut dengan meningkatnya jumlah RITL dan RJTP per tahun 2023 menandakan bahwa masih banyak pasien yang perlu mendapat perhatian khusus dari pihak BPJS Kesehatan.

Permasalahan dalam BPJS Kesehatan diatas juga dipengaruhi oleh pandemi Covid-19 ini, salah satunya dikarenakan perubahan sistem pelayanan saat pandemi. Sebagian besar aktivitas manusia harus beralih menggunakan sistem online tak terkecuali pada sistem pelayanan publik BPJS Kesehatan. Dengan adanya perubahan sistem layanan yang pada mulanya bersifat offline dan kini menjadi online menyebabkan para pegawai/pemberi layanan publik harus mampu menyesuaikan dan beradaptasi dengan sistem baru tersebut. Namun untuk bisa beradaptasi dengan sistem baru tersebut tentu membutuhkan waktu yang tidak cepat serta memerlukan penguasaan teknologi dengan baik, tentu hal ini belum sepenuhnya selaras dengan kondisi tenaga kerja indonesia yang sekarang mengingat permasalahan tenaga kerja di indonesia salah satunya yaitu kurangnya kualitas sumber daya sehingga hal ini juga akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Klungkung**”

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Klungkung.

Pengertian BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) yang sebelumnya dikenal dengan nama Askes yang dikelola oleh PT Askes Indonesia yang berubah nama menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. Menurut UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS dan UU. No. 40 Tahun 2011 Tentang SJSN. 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.

BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014.

BPJS Kesehatan

Sejarah BPJS Kesehatan

Sejarah penyelenggara BPJS Kesehatan diawali ketika Presiden Megawati mengesahkan UU No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pada 19 Oktober 2004, banyak pihak berharap tudingan Indonesia sebagai “negara tanpa judul” akan segera luntur dan menjawab permasalahan di atas. Munculnya UU SJSN ini juga dipicu oleh UUD Tahun 1954 dan perubahannya Tahun 2002 dalam pasal 5 ayat (1), Pasal 20, pasal 28H ayat (1), ayat (2), ayat (3), serta pasal 34 ayat (1) dan ayat (2) mengamankan untuk mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional. Hingga disahkan dan diundangkan UU SJSN telah melalui proses yang panjang, dari tahun 2000 hingga tanggal 19 Oktober 2004.

Diawali dengan sidang tahunan MPR RI Tahun 2000, dimana Presiden Abdurrahman Wahid menyatakan tentang Pengembangan Konsep SJSN. Pernyataan Presiden tersebut direalisasikan melalui upaya penyusunan konsep tentang Undang – Undang Jaminan Sosial (UU JS) oleh Kantor Menko Kesra (Kep. Menko Kesra dan Taskin No. 25KEP/MENKO/KESRA/VIII/2000, tanggal 3 Agustus 2000, tentang Pembentukan Tim Penyempurnaan Sistem Jaminan Sosial Nasional). Sejalan dengan pernyataan Presiden, DPA RI melalui pertimbangan DPA RI No. 30/DPA/2000, tanggal 11 Oktober 2000, menyatakan perlu segera dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat sejahtera.

Dalam laporan pelaksanaan putusan MPR RI oleh Lembaga Tinggi Negara pada sidang Tahunan MPR RI Tahun 2001 (Ketepatan MPR RI No. X/MPR-RI Tahun 2001 butir 5.E.2) dihasilkan putusan pembahasan MPR RI yang menugaskan Presiden RI “Membentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional dalam rangka memberikan perlindungan sosial yang lebih terpadu dan menyeluruh”.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar dalam penyelenggara pemerintahan. Penyelenggara pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Dalam (Hidayah & Santoso, 2015) Pelayanan Publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak – hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sedangkan, menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa : Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik dalam Winarsih (2009, hal. 23-24) setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan Publik

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik”. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu : pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat – pusat kesehatan, pembangunan lembaga – lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya; kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat – surat lainnya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

2. Metodologi Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menjelaskan analisis kualitas pelayanan publik pada peserta BPJS Kesehatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Prof. Dr. Sugiono (2013) dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Administrasi mendefinisikan penelitian kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar. Peneliti melakukan penelitian ini dengan mengelola hasil kata –kata. Kalimat dan gambar yang didapatkan melalui hasil dari penelitian kualitatif peneliti dapat turun langsung ke lapangan untuk melihat kejadian – kejadian yang ada di lapangan yang berusaha untuk menggambarkan sifat tertentu yang terjadi pada saat melakukan penelitian.

Menurut Hamidi (2005:75-76) mendefinisikan unit analisis data satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial misalnya aktivitas individu sebagai subyek dalam penelitian. Dari penjelasan mengenai unit analisis data dengan menetapkan kriteria responden tersebut, peneliti dengan sendirinya akan memperoleh siapa dan apa yang menjadi subjek dalam penelitiannya. Dalam penelitian ini yang sebagai unit analisis adalah Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung dengan mencari informasi mengenai analisis kualitas pelayanan publik pada peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung

Teknik analisis data merupakan suatu metode atau cara untuk mengelolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan. Menurut Miles dan Huberman Pasolong (2014) teknik analisis data adalah aktifitas dalam penelitian data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus - menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Tabel 4. Hasil Temuan

NO	INDIKATOR	HASIL TEMUAN
1.	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	- Bagi BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung sarana dan prasarana sudah tergolong lengkap dengan adanya AC, wastafel, kursi tunggu, tempat parkir, komputer, mesin nomor antrian, headset mikrofon, fasilitas toilet, dan brosur penggunaan aplikasi mobile JKN. - Bagi peserta yang berkunjung ke BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung masih kesulitan untuk mendapatkan tempat parkir Roda empat karena tidak tersedianya tempat parkir untuk menampung kendaraan pengunjung.

		- Penampilan yang ditampilkan oleh pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung sudah baik, bersih, dan rapi serta berpakaian sudah sesuai ketentuan peraturan yang sudah ditetapkan. - Bagi peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung telah merasa puas karena keadaan tersebut melalui ruang tunggu yang bersih, harum dan AC. - Bagi BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung telah berhasil menyediakan kemudahan bagi peserta dengan menyediakan pelayanan offline dan online. - Bagi peserta BPJS Kesehatan implementasi dalam pelayanan online masih belum mencapai tingkat optimal karena adanya permasalahan yang diciptakan oleh Aplikasi online tersebut. - Pegawai menunjukkan kesadaran dan ketaatan dengan baik terhadap penerapan aturan selama proses pelayanan kepada Peserta pengguna BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung. - Para pegawai sudah ahli dalam mengoperasikan setiap perangkat alat bantu pelayanan.
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	- Dalam melakukan pelayanan sudah baik. Dilihat dari minimnya kesalahan yang di lakukan oleh pemberi layanan. - Masih minimnya pengetahuan pengguna layanan yang mengetahui adanya maklumat pelayanan tersebut sehingga terjadinya ketidaksesuaian dalam proses penyelesaian klaim BPJS Kesehatan. - Dalam prakteknya pegawai sudah menguasai atas alat bantu digitalisasi pelayanan yang digunakan dalam proses pelayanan dan sesuai dengan tugas masing-masing.
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	- Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang baik hal tersebut dilihat dari masih adanya masyarakat yang kurang mendapatkan informasi mengenai layanan online BPJS Kesehatan. - Bagi peserta respon pegawai masih kurang optimal terhadap keluhan peserta. hal tersebut dikarenakan masih banyak peserta yang belum mendapatkan pelayanan secara tuntas sesuai yang mereka harapkan.
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	- Bagi peserta jaminan pelayanan belum diterapkan secara optimal masih ada kendala – kendala yang dihadapi oleh pihak pegawai BPJS Kesehatan. - Bagi peserta jaminan biaya yang di berikan sudah berjalan secara maksimal. Para pegawai sudah bekerja sesuai maklumat yang ada. - Para pemberi layanan sudah bekerja sesuai UU No 25 Tahun 2009 terkait standar Pelayanan Publik.
5	Empati (<i>Empathy</i>)	- Para pegawai BPJS Kesehatan sudah mendahulukan peserta dengan baik dilihat dari profesional petugas dalam memberikan pelayanan. - Bagi peserta keramahan dan kesopanan sudah baik. Dimana para petugas cenderung resposif dalam menerapkan 3S (senyum, sapa, salam). - Bagi peserta pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan sudah adil yang artinya tidak ada unsur diskriminasi. - Masih ada peserta yang mengeluh terkait sulitnya untuk mencari surat rujukan dan lamanya proses keluarnya surat tersebut.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, penulis menganalisis hasil temuan dalam penelitian ini dengan menggunakan teori Kualitas Pelayanan Publik yang ditemukan oleh Zeithaml, dkk. (1990;58-60). Adapun Indikator – indikator yang terdapat pada penelitian ini, yaitu : (1) bukti Langsung (*tangible*), (2) keandalan layanan (*reliability*), (3) responsifitas (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*). Berikut penulis jabarkan analisis dari hasil temuan yang diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara, serta dokumentasi :

Bukti Langsung (*Tangible*)

Menurut Zeitham, dkk (190:58-60), Bukti Langsung (*Tangible*) mengacu pada semua aspek yang dapat dilihat secara fisik dan nyata serta dapat dirasakan langsung oleh pengguna layanan selama proses pelayanan berlangsung. Keberadaan indikator bukti langsung (*tangible*) ini sangatlah penting dalam mendukung kelancaran aparat pelayanan dalam memberikan pelayanan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan publik di organisasi tersebut. Indikator bukti langsung (*tangible*) ini biasanya dapat diukur melalui beberapa hal, termasuk:

1. Sarana dan prasarana pelayanan
2. Penampilan petugas dalam melayani peserta
3. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
4. Kemudahan dalam proses dan akses pelayanan
5. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Berdasarkan hasil temuan pada di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung diperoleh analisis temuan indikator bukti langsung sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Dalam menunjang kelancaran proses pelayanan diperlukan fasilitas yang mendukung hal tersebut untuk mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan BPJS Kesehatan, salah satunya aspek yang perlu ditenahi guna menghasilkan kualitas Pelayanan publik yang prima pada peserta BPJS Kesehatan dengan didukung sarana dan fasilitas pelayanan layak dapat menimbulkan pelayanan pada masyarakat sebagai pengguna BPJS yang nyaman dan memberikan kepuasan selama berada di ruangan. Sesuai dengan konsep Zeithaml, dkk (1990;58;60) bahwa kualitas pelayanan yaitu indikator bukti langsung salah satu tolak ukurnya adalah kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan.

Dalam penelitian ini terlihat bahwa ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran proses pelayanan sudah memadai misalnya terdapat kursi tunggu, AC, toilet, brosur, tempat parkir, dll. Namun hanya saja perlu menambahkan tempat parkir untuk kendaraan roda empat agar peserta yang datang ke kantor BPJS Kesehatan tidak melakukan parkir dipinggir jalan karena hal tersebut dapat menimbulkan kemacetan untuk pengguna jalan tersebut.

2. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan

Penampilan pegawai merupakan salah satu aspek terciptanya kualitas pelayanan yang baik, pegawai BPJS merupakan bagian yang terdepan dalam menangani peserta BPJS sudah seharusnya memiliki kerapian dan penampilan yang menarik untuk menciptakan kepuasan pada peserta BPJS. Berdasarkan konsep Zeithaml, dkk (1990;58;60) bahwa kualitas pelayanan yaitu indikator bukti langsung salah satu tolak ukurnya adalah penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan sebagai bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang yang merupakan sarana komunikasi dengan orang lain. Dengan berpenampilan menarik sebagai salah satu kunci akses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak.

Dalam penelitian ini terlihat bahwa penampilan pegawai di Kantor BPJS Kesehatan kabupaten klungkung disini sudah bersih dan rapi karena manajemen kantor ini sangat memperhatikan penampilan pegawai baik dalam seragam kerja hal itu untuk mendukung kualitas pelayanan yang prima.

3. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna layanan. Tempat pelayanan yang bersih, rapi dan nyaman merupakan keinginan setiap pengguna layanan untuk menimbulkan rasa puas dan betah selama melakukan proses pelayanan di tempat tersebut. Menurut kerangka konsep Zeitham, dkk (1990:58-60), salah satu aspek yang menentukan

kualitas pelayanan adalah bukti langsung (*tangible*), di mana kenyamanan tempat pelayanan menjadi salah satu indikator utama. Ini mencakup lingkungan pelayanan yang harus bersih, tertib, teratur, serta ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas pendingin udara guna memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan selama menerima pelayanan.

Dari hasil penelitian ini, terlihat bahwa kenyamanan tempat pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung sudah memadai. Hal ini terbukti dari kebersihan dan kerapian tempat pelayanan yang tetap terjaga. Selain itu, suasana yang harum, adanya pendingin udara, serta tersedianya protokol kesehatan yang lengkap menjadikan proses pelayanan menjadi nyaman bagi pengguna layanan, sehingga mereka merasa betah selama berada dalam proses pelayanan.

4. Kemudahan dalam proses dan akses pelayanan

Dalam menjalankan layanan BPJS Ketenagakerjaan bagi pesertanya, salah satu hal yang diinginkan adalah kemudahan dalam proses dan akses pelayanan. Faktor ini memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang disajikan oleh suatu organisasi serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Sesuai dengan kerangka konsep Zeithaml, dkk (1990;58-60), di mana kualitas pelayanan diukur melalui bukti langsung (*tangible*), kemudahan dalam proses dan akses pelayanan menjadi salah satu tolak ukurnya. Ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang lancar antara petugas dan pengguna layanan, serta ketersediaan informasi terkait prosedur pelayanan, merupakan hal penting.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terlihat bahwa kemudahan dalam proses dan akses pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung telah berhasil menyediakan kemudahan dalam proses dan akses pelayanan bagi calon/peserta BPJS Kesehatan. Kemudahan dalam proses pelayanan terlihat dari pengaturan alur pelayanan offline yang terstruktur dengan baik. Sementara itu, untuk kemudahan akses layanan, terdapat pelayanan berbasis online melalui website dan aplikasi mobile JKN yang memungkinkan pendaftaran, pengecekan Identitas, klaim BPJS, dan lain sebagainya. Namun, implementasi layanan online ini masih belum mencapai tingkat optimal karena sering terjadi masalah teknis atau error pada aplikasi mobile, dan masih ada peserta BPJS yang belum sepenuhnya memahami cara menggunakan website dan aplikasi mobile tersebut.

5. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Kedisiplinan pegawai memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan sebuah organisasi, karena kedisiplinan tersebut mempengaruhi hasil kerja yang pada akhirnya akan memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut kerangka konsep Zeithaml, dkk (1990;58-60), kualitas pelayanan diukur melalui bukti langsung (*tangible*), di mana salah satu indikatornya adalah kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini mencakup kedisiplinan dalam melayani dengan tepat waktu, tanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban, serta kepatuhan terhadap aturan yang berlaku.

Dari hasil penelitian ini, terlihat bahwa kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung sudah cukup baik. Ini terlihat dari kepatuhan pegawai terhadap jam kerja yang telah ditetapkan, yaitu dari hari Senin hingga Jumat pukul 08.00 hingga 15.00 WITA, serta kedisiplinan mereka terhadap aturan-aturan yang berlaku selama proses pelayanan berlangsung.

6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Dalam menjalankan proses pelayanan kepada peserta BPJS, penggunaan alat bantu menjadi suatu hal yang penting untuk meningkatkan efektivitas dan ketepatan waktu. Alat bantu yang dimaksud di sini meliputi komputer, tablet, printer, dan sebagainya, yang membantu dalam menjalankan tugas selama proses pelayanan berlangsung. Sesuai dengan konsep Zeithaml, dkk (1990;58-60), kualitas pelayanan diukur melalui bukti langsung (*tangible*), di mana salah satu indikatornya adalah ketersediaan alat bantu pelayanan sebagai bagian dari sarana dan prasarana yang memadai.

Dari hasil penelitian ini, terlihat bahwa penggunaan alat bantu di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung telah dilakukan dengan baik. Pegawai yang bertanggung jawab di bidang pendaftaran dan klaim telah terlatih dalam menggunakan berbagai perangkat yang tersedia untuk mendukung proses pelayanan yang ada.

Kehandalan (*Reliability*)

Menurut Zeithaml, dkk (1990:58-60), kehandalan (*reability*) mengacu pada kemampuan suatu layanan untuk memberikan performa yang dapat diandalkan dan akurat. Dalam konteks peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap layanan jaminan sosial Kesehatan, yang didorong oleh peningkatan jumlah kelahiran masyarakat yang bertambah setiap tahunnya, terdapat kebutuhan untuk pelayanan yang cepat dan menuntut pegawai untuk menjadi lebih tangkas dalam memberikan pelayanan. Kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada peserta BPJS sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat dan segera, seperti kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung. Untuk mencapai pelayanan yang cepat dan optimal, diperlukan kehandalan dan profesionalisme guna menciptakan pelayanan yang akurat, cepat, dan memuaskan sehingga dapat meningkatkan kepuasan penerima layanan.

Untuk mengevaluasi dimensi kehandalan (*reliability*) dalam upaya menilai kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan, dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut :

1. Kecermatan petugas dalam melayani peserta
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan dan keahlian petugas dalam digitalisasi pelayanan

Berdasarkan hasil temuan pada di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung diperoleh analisis temuan indikator kehandalan sebagai berikut :

1. Kecermatan petugas dalam melayani peserta

Ketelitian dan kecermatan dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada peserta BPJS merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga kualitas layanan. Ketidaktertelitian atau ketidakaksamaan dari pegawai dalam menangani peserta BPJS bisa mengakibatkan kesalahan dan potensi terjadinya praktik-praktik yang tidak benar. Menurut konsep Zeithaml, dkk (1990:58-60), kehandalan (*reability*) dalam kualitas pelayanan diukur melalui kecermatan dan ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, serta usaha untuk meminimalkan kesalahan data pengguna layanan.

Dalam penelitian ini, terlihat bahwa kecermatan petugas di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung dalam melayani peserta atau masyarakat sudah mencapai standar yang baik. Hal ini dapat dilihat dari minimnya kesalahan data yang terjadi selama proses pelayanan, yang menunjukkan bahwa pegawai telah menjalankan tugas sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka. Selain itu, mereka juga secara rutin mengadakan rapat koordinasi setiap 1 tahun 2 kali guna mengevaluasi dan memperbaiki kinerja mereka.

2. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai panduan dan instruksi bagi setiap pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut konsep Zeithaml, dkk (1990:58-60), kehandalan (*reability*) dalam kualitas pelayanan diukur dari memiliki standar pelayanan yang jelas, yang mencakup dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta jaminan pelaksanaan.

Dalam penelitian ini, terlihat bahwa di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung, pelaksanaan pelayanan mengacu pada Maklumat Pelayanan yang ada. Maklumat pelayanan ini berisi tentang aturan dan pelayanan yang berkualitas dan keadilan sesuai dengan standar BPJS. Pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan dengan kepatuhan standar pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan, namun pada implementasinya tidak semua prosedur pelayanan dipaparkan secara jelas dalam melayani peserta belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut dilihat dari masih minimnya pengguna layanan yang mengetahui adanya maklumat pelayanan tersebut sehingga terjadi ketidaksesuaian dalam proses penyelesaian klaim BPJS.

3. Kemampuan dan keahlian petugas dalam digitalisasi pelayanan

Berdasarkan konsep Zeithaml, dkk (1990:58-60), kehandalan (*reability*) dalam kualitas pelayanan diukur dari kemampuan dan keahlian petugas dalam digitalisasi pelayanan dimana Keterampilan dan keahlian pegawai

dalam digitalisasi Pelayanan selama proses pelayanan diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai sesuai dengan bidangnya, yang memungkinkan mereka melaksanakan kegiatan pelayanan dengan memberikan manfaat bagi penerima layanan dengan menggunakan teknologi digital dan memberikan gagasan atau inovasi digital. Pada dasarnya, keterampilan dan keahlian pegawai bertujuan untuk menyederhanakan penyelesaian pekerjaan, agar dapat dilakukan secara efektif dan efisien, menghasilkan kinerja pegawai yang optimal. Kreativitas dan inovasi juga turut menentukan kemampuan dan keahlian pegawai, yang menjadi dasar penting dalam mendukung kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Dalam prakteknya, kemampuan dan ketrampilan pegawai di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau masyarakat sudah terbukti efektif. Hal ini tercermin dari fakta bahwa setiap pegawai memiliki penguasaan atas alat bantu digitalisasi pelayanan yang digunakan dalam proses pelayanan dan memiliki keahlian yang sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Dengan demikian, pegawai dapat memberikan kontribusi untuk mempercepat proses pelayanan tanpa harus bergantung pada pihak lain dalam penggunaan alat bantu tersebut.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Zeithaml, dkk (1990:58-60), *Responsiveness* didefinisikan sebagai kesiapan dan kemauan untuk membantu peserta serta memberikan perhatian yang sesuai. Pentingnya respons petugas dalam memberikan pelayanan menjadi bukti komitmen Kantor BPJS dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan peserta. *Responsiveness* di sini mengacu pada kesiapan pegawai dalam memberikan layanan yang dibutuhkan oleh peserta BPJS. Aspek-aspek *responsivitas* dalam pelayanan kepada peserta memerlukan tanggapan yang cepat terhadap setiap kebutuhan peserta, dengan pegawai yang memberikan layanan dengan cepat, tepat, cermat, dan efisien.

Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam menilai kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung, dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut :

1. Merespon setiap peserta yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
3. Semua keluhan peserta direspon oleh petugas.

Berdasarkan hasil temuan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung diperoleh analisis temuan indikator ketanggapan sebagai berikut :

1. Merespon setiap peserta yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai di Kantor BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan respons terhadap pengguna layanan BPJS. Peserta BPJS akan merasa dihargai oleh pegawai jika mereka mampu memberikan respons yang baik. Memberikan respons yang baik dapat berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan. Berdasarkan konsep yang dijelaskan oleh Zeithaml, dkk (1990:58-60), salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *responsivitas*, yang mencakup kemampuan untuk merespon setiap kebutuhan pengguna layanan terkait informasi, keluhan, dan lain sebagainya.

Hasil temuan dari pegawai di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi lengkap terkait layanan BPJS Kesehatan.

2. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Peserta BPJS akan merasa puas jika petugas layanan memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berarti petugas BPJS memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan peserta, sehingga keinginan mereka dapat terpenuhi dengan baik. Namun, masih terdapat kekurangan dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan yang disebabkan oleh keterbatasan jumlah frontliner BPJS Kesehatan. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan yang membuat peserta BPJS Kesehatan kabupaten Klungkung tidak mendapatkan pelayanan secara optimal.

3. Semua keluhan peserta direspon oleh petugas

Berdasarkan hasil temuan di lapangan respon pegawai terhadap keluhan masih peserta masih belum optimal. Hal tersebut dilihat dari masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara tuntas sesuai yang mereka harapkan. Biasanya permasalahan ini terjadi pada saat melakukan klaim RITP dan keluarnya surat rujukan.

Jaminan (*Assurance*)

Menurut Zeithaml, dkk (1990:58-60), asuransi (*assurance*) didefinisikan sebagai kemampuan staf untuk menciptakan rasa percaya dan rasa aman bagi pelanggan. Indikator-indikator asuransi mencakup keamanan, keramahan, pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan yang harus dimiliki oleh pegawai serta kebebasan dari resiko, bahaya, dan keraguan dalam memberikan layanan BPJS. Asuransi merupakan upaya perlindungan yang diberikan kepada peserta BPJS. Untuk mengukur dimensi asuransi dalam menilai kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung dapat dilakukan melalui indikator berikut ini :

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Berdasarkan hasil temuan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung diperoleh analisis temuan indikator jaminan sebagai berikut :

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

BPJS Kesehatan memberikan jaminan waktu pada pelayanan yang dilakukan serta menumbuhkan rasa percaya peserta terhadap pegawai yang memberikan layanan. Pada penyelesaian proses RITP harusnya dapat diselesaikan paling lama 10 hari selesai akan tetapi implementasinya ketepatan waktu belum berjalan secara optimal masih ada kendala – kendala yang dihadapi oleh pihak pegawai BPJS Kesehatan selaku pemberi layanan.

2. Petugas memberikan jaminan biayaan dalam pelayanan

Berdasarkan maklumat pelayanan yang ada dinyatakan bahwa untuk mengurus segala hal terkait BPJS Kesehatan tidak dipungut biayaan apapun kecuali pembayaran iuran BPJS Kesehatan sesuai jenis kepesertaan BPJSnya.

3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Berdasarkan hasil temuan diatas petugas sudah mampu untuk memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dengan menjaga kerahasiaan data peserta biasanya terkait data pribadi untuk mencegah terjadinya kebocoran data. Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung berkomitmen untuk menjaga legalitas data serta berupaya tetap memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku yaitu terkait standar pelayanan publik yang diatatur dalam UU No 25 tahun 2009.

Empati (*Emphaty*)

Menurut Zeithaml, dkk (1990;58-60) Empati (*Emphaty*) diartikan sebagai bentuk kepedulian serta perhatian individu kepada para pengguna. Empati merupakan perhatian yang dilakukan secara pribadi atau individu kepada pasien peserta BPJS Kesehatan sebagai pengguna layanan dengan menempatkan dirinya sebagai peserta BPJS. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Mendahulukan kepentingan pemohon
2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
3. Petugas melayani dengan tidak diskriminasi

Berdasarkan hasil temuan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung diperoleh analisis temuan indikator empati sebagai berikut :

1. Mendahulukan kepentingan pemohon

Proses pelayanan kepada peserta BPJS merupakan fokus utama dalam layanan yang diberikan. Semua kebutuhan peserta BPJS terkait layanan di Kantor BPJS Kesehatan harus diberikan prioritas utama dan harus disesuaikan dengan kebutuhan peserta tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas atau aparat layanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung sudah berjalan dengan maksimal. Hal dilihat dari cara petugas yang lebih mendahulukan peserta BPJS Kesehatan dimana profesional petugas sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung.

2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Pemberian pelayanan yang ramah dan sopan akan menciptakan evaluasi positif dari pengguna layanan terhadap penyedia layanan, bahkan terhadap organisasi itu sendiri. Selain itu, keramahan dan sikap sopan sangat penting bagi pegawai layanan agar dapat berkomunikasi dengan baik dan membangun hubungan yang positif dengan pengguna layanan. Berdasarkan temuan, keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS masih dianggap kurang, karena belum semua pegawai menerapkan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam) ketika memberikan pelayanan.

3. Petugas melayani dengan tidak diskriminasi

Petugas atau aparat layanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung telah memberikan pelayanan secara merata tanpa membedakan, yang berarti tidak ada diskriminasi dalam proses pelayanan kepada semua penerima layanan. Dalam hal ini, pegawai telah mengikuti prinsip tanpa membedakan dalam melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis hasil temuan yang dapat diperoleh dari observasi serta wawancara mengenai kualitas pelayanan publik pada kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung yang dilakukan penulis sebelumnya dinilai berdasarkan teori Zeithaml, dkk (1990;50-60) yang terdiri dari 5 indikator yaitu : bukti Langsung (*tangible*), keandalan layanan (*reliability*), responsifitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Maka dapat dijabarkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangible*) dalam kualitas layanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung belum optimal. Penampilan petugas dalam melayani peserta BPJS, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan akses, disiplin petugas, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan telah baik. Namun, fasilitas sarana dan prasarana perlu diperluas kembali, khususnya tempat parkir roda empat untuk menampung kendaraan masyarakat yang menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan di kantor tersebut.
2. Keandalan (*Reliability*) dalam kualitas layanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung masih belum optimal. Petugas mampu dalam melayani pelanggan dan menggunakan alat bantu pelayanan dengan baik. Namun, standar pelayanan belum diterapkan secara optimal karena sering terjadi ketidaksesuaian antara lamanya proses pelayanan dengan aturan yang berlaku dalam Maklumat Pelayanan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam kualitas layanan publik di Kantor Kesehatan Kabupaten Klungkung belum berjalan baik. Pegawai belum responsif terhadap setiap pelanggan yang membutuhkan pelayanan dengan cepat, tepat, dan keluhan pelanggan masih belum ditanggapi secara baik.
4. Jaminan (*Assurance*) dalam kualitas layanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung masih kurang baik. Petugas memberikan jaminan terkait biaya dan legalitas pelayanan sudah berjalan secara optimal, tetapi jaminan dalam penyediaan layanan tepat waktu belum optimal, terlihat dari keterlambatan penyelesaian pelayanan BPJS. Hal ini karena masih ada peserta yang mengeluhkan terkait penggunaan media digital (online) yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.
5. Empati (*Empathy*) dalam kualitas layanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung sudah baik. Petugas melayani tanpa diskriminasi, sikap ramah, sopan santun, dan prioritas terhadap kepentingan pelanggan sudah sepenuhnya terlaksana secara optimal. Beberapa pegawai sudah menerapkan prinsip 3S

(Senyum, Sapa, Salam) dan sudah menunjukkan sikap profesional dengan lebih mengutamakan kepentingan peserta dalam proses pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung, ada beberapa saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut :

1. Perlu adanya tempat parkir untuk roda empat agar bisa menampung kendaraan pengunjung yang akan melakukan pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung.
2. Diadakanya sosialisasi secara mendalam khususnya di desa- desa terpelosok yang ada di kabupaten klungkung untuk memperluas informasi terkait di BPJS Kesehatan.
3. Perlu adanya evaluasi dan monitoring secara berkala setiap minggunya yang dilakukan oleh pemimpin untuk bisa meningkatkan kinerja pegawai yang tentu berpengaruh pada kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang diberikan kepada peserta.
4. Melakukan penambahan jumlah pelayanan pada bagian frontliner untuk dapat membantu mempercepat proses pelayanan kepada peserta jika mengingat jumlah peserta yang meningkat setiap harinya.
5. Bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian lapangan hendaknya memastikan waktu untuk mengurus surat izin terlebih dahulu dikarenakan dalam proses perizinan membutuhkan waktu yang cukup lama. Untuk mengefisiensikan waktu dan mempercepat proses penelitian peneliti disarankan untuk mempersiapkan surat-surat yang dibutuhkan dalam waktu seenggang selama proses pembuatan proposal sehingga kegiatan dapat berjalan dengan lancar.
6. Bagi Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung lebih dapat meningkatkan kembali proses pelayan dan lebih memperhatikan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan khususnya pada posisi-posisi yang masih kosong untuk segera diisi kembali.
7. Bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan khususnya masyarakat Kabupaten Klungkung agar lebih memahami situasi yang ada di area kantor dikarenakan ekspektasi yang berlebihan dari masyarakat kepada pihak BPJS dapat memberatkan pihak pemberi layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M. (2021). *Kualitas Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus Pt. Sari Agrotama Persada)* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Antina, R. R. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567.
- Arief Rahman. H. (2023). Layanan BPJS Kesehatan Mengecewakan, Ombudsman RI Minta Pemerintah Tanggung Jawab. *Liputan6*. Diakses 02 September 2023 dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5219750/layanan-bpjs-kesehatan-mengecewakan-ombudsman-ri-minta-pemerintah-tanggung-jawab?page=2>
- Arrijal Rachman. (2023). BPJS Kesehatan Bayar Rp 113 T untuk Pasien JKN sepanjang 2022. *CNBC Indonesia*. Diakses 02 September 2023 dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230718153139-4-455403/bpjs-kesehatan-bayar-rp-113-t-untuk-pasien-jkn-sepanjang-2022>
- Arrijal Rachman. (2023). Ternyata, Banyak yang Tak Bayar Hiuran BPJS Bukan Orang Miskin. *CNBC Indonesia*. Diakses 02 September 2023 dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230718190750-4-455487/ternyata-banyak-tak-bayar-iuran-bpjs-bukan-orang-miskin>

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2023). Data BPJS Kesehatan. BPJSKesehatan.go.id. diakses 05 September 2023 dari <https://data.bpjskesehatan.go.id/bpjsportal/action/blogdetail.cbi?id=a32ee377-061d-11ec-9744-47198527e193>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Iswanto, I., Sudarmi, S., & Parawangi, A. (2020). Kualitas Pelayanan Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 574-588.
- JDIH Kab. Klungkung. (2024). Visi dan Misi Kabupaten Klungkung. Jdih. Klungkung. Diakses 02 Februari 2024 dari <https://jdih.klungkungkab.go.id/profil/visi-misi>
- Kurniawan, B. (2016). Transformasi Organisasi Penyelenggara Layanan Jaminan Kesehatan (Studi Tentang Transformasi PT. Askes (Persero) Menjadi Bpjs Kesehatan).
- Kurniawan, B., & Maarif, S. (2017). Transformasi Organisasi Penyedia Jasa Layanan Jaminan Kesehatan (Studi Tentang Transformasi PT. Askes (Persero) Menjadi BPJS Kesehatan). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan Administratio*, 8(1), 61-72.
- Mardiyanto, Doni. (2018). *Analysis Of Community Perception Of Publik Service Quality In Office Social Insurance Administration Organization Of Health (BPJS Kesehatan) Surakarta City. Internasional Journal Of Economics, Business And Accounting Research (IJEBAR)*. Vol 2
- Nida, K. (2022). Pelatihan Penerapan *Service Excellent* di Bidang *Food & Beverages* Pada Mahasiswa/i Administrasi Bisnis. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 3(2.1 Desember), 889-895.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Nurgahawan, C., & Agustin, D. (2022). Analysis Of The Effect Of Service Quality On Treatment Decisions And Patient Loyalty In The Outpatient Unit Of Mampang Prapatan Hospital Jakarta. *JOURNAL Of Management, Accounting, General Finance And International Economic Issues*, 1(2), 37-42.
- ombudsman.go.id. (2023). Pembatasan Layanan Pasien BPJS Kesehatan Diskriminatif. Diakses 14 Desember 2023 dari <https://ombudsman.go.id/news/r/pembatasan-layanan-pasien-bpjs-kesehatan-diskriminatif>
- Pemerintah Provinsi Bali. (2023). Data Jumlah Kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Klungkung. Satu Data Indonesia Provinsi Bali. Diakses 05 September 2023 dari <https://balisatudata.baliprov.go.id/>
- Putri, A. E. (2014). Seri Buku Saku–1: Paham SJSN–Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Edisi ke-1. Kantor Perwakilan Indonesia: Friedrich-Ebert-Stiftung*.
- Putri, A. S., & Listyowati, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Bpjs Kesehatan Kabupaten Badung. *Health*.
- Sabrina, I. O. A., & Arka, S. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Kota Denpasar.
- Sadhana, K. (2021). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Percetakan CV. Citra
- Salangka, A. R. (2023). Pengawasan Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dilihat Dari Hukum Administrasi Negara. *Lex Privatum*.
- Sari, S. P. (2022). *Strategi pelayanan prima PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel cabang Lombok kepada jamaah umrah tahun 2018-2019* (Doctoral dissertation, UIN Mataram).

- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Setiawan, R., Sartika, D., & Lisdawati, L. (2023). Manfaat Adanya Pelayanan Prima Bagi Para Remaja/Karang Taruna Tangerang Selatan. *Jurnal Pengabdian Tangerang Selatan: JURANTAS*, 1(2), 81-87.
- Sihombing, R. S. M. (2022, February). Policy Practice Models Group in Management Peat Swamp River. In *Second International Conference on Public Policy, Social Computing and Development (ICOPOSDEV 2021)* (pp. 192-196). Atlantis Press.
- Sri, S. L., & Supriyadinatha, G. A. E. (2020). Universal health coverage management based on Tri Hita Karana in the Regency of Klungkung, Bali. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 97(1), 3-10.
- Subanda, I, N., Wiwin. D. W. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial (Dilengkapi dengan Petunjuk Praktis Penyusunan Proposal, Skripsi, dan Tesis)*. Tabanan : Pustaka Ekspresi
- Subarsono, A. G. (2012). *Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sularso, R. A., & Irawan, B. (2015). *Brand Loyalty Pt. Askes (Persero) Pasca Transformasi Bpjs Kesehatan (Studi Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Malang)* (Doctoral dissertation).
- Tambunan, E. R., & Zainarti, Z. (2023). *Analysis of Service Quality Levels for Social Security Administrator (BPJS) Participants and non-BPJS (Case Study of Ofa Padang Mahondang Village)*. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 6(3), 1500-1518.
- Undang – Undang Dasar 1945
- Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Yekti, S. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Paradigma (Jp)*, 1(3), 336-356.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.