

PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KANTOR CABANG MEDAN DALAM MEMBUAT KARTU BPJS KESEHATAN

Oleh :

Arifin Sihombing ¹⁾

Elinda Lase ²⁾

Eliman Ndruru ³⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2,3)}

E-mail:

Arifin.sih64@gmail.com ¹⁾

Elin555da@gmail.com ²⁾

Eliman@gmail.com ³⁾

ABSTRACT

This study aims at finding the services of the Health Social Security Administering Body (BPJS) at the Medan Branch Office in making BPJS health cards and the obstacles in making the Health Social Security Administering Body (BPJS) card at the Medan Branch Office. This research method is descriptive qualitative in which the authors approach the object of research to obtain information in the interview process. The results of the study indicate that the services of the BPJS Kesehatan Medan Social Security Administering Body in the customer field. The services produced by employees are optimal enough. The measuring instrument that becomes optimal is one of the service standards for the community, which is a benchmark used as a reference in service providers and a reference for assessing service quality as a benchmark. obligations and promises of the organizers to the community in the context of fast, easy, affordable, participatory, accountable, sustainable, transparent, fair and measurable quality services.

Keyword : BPJS Health services, People Who Make BPJS Health Cards, Medan Branch Office

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mencari Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kantor Cabang Medan dalam membuat kartu BPJS kesehatan. Apa kendala dalam pembuatan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di Kantor Cabang Medan Metode penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dimana penulis melakukan pendekatan objek penelitian untuk mendapatkan informasi dalam proses wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS Kesehatan Medan di bidang customer Pelayanan yang dihasilkan pegawai sudah cukup optimal alat ukur yang menjadi optimal adalah salah satu standar pelayanan pada masyarakat merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan dalam penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara terhadap masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas cepat, mudah, terjangkau, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi, keadilan, dan terukur.

Kata Kunci : pelayanan BPJS Kesehatan, Masyarakat Yang Membuat Kartu BPJS Kesehatan, kantor Cabang Medan

1. PENDAHULUAN

Pelayanan adalah pelayanan penting dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi peserta BPJS kesehatan dapat diperoleh di Puskesmas. Pelayanan Puskesmas sangat dirasakan manfaatnya dan membantu masyarakat termasuk pasien BPJS. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien harus berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditentukan pelayanan kesehatan yang adil dan merata merupakan salah satu cara memenuhi hak kesehatan tiap individu. Pada jaman Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar melalui Badan Pengelola Jaminan Nasional (BPJS) Kesehatan berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu masyarakat Indonesia. Namun pada kondisi sekarang ini di Indonesia, jaminan kesehatan dapat berdampak pada banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan karena telah dijamin oleh Negara. Banyaknya pemakai pelayanan kesehatan tersebut bila tidak dilengkapi oleh kesiapan fasilitas pemberi pelayanan kesehatan bisa menyebabkan fasilitas kesehatan dapat mengurangi pelayanan Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan.

Oleh sebab itu, kelengkapan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Pelayanan kesehatan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pemberian tugas dan tanggung

jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal yang wajib dilaksanakan oleh peserta jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan sosial, dan seluruh fasilitas kesehatan sistem pelayanan dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolak ukur bahwa pemberian pelayanan yang telah memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan tetap membuka pelayanan administrasinya selama masa pandemi Covid-19 di kantor cabang Medan. Kanal pelayanan merupakan tempat/media yang dapat digunakan oleh calon peserta atau peserta JKN-KIS dalam melakukan proses administrasi membuat kepesertaan berupa pendaftaran peserta, perubahan data peserta, pembayaran iuran, pemberian informasi dan penanganan pengaduan

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kantor Cabang Medan dalam membuat kartu BPJS kesehatan. Apa kendala dalam pembuatan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di Kantor Cabang Medan

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Salah satu program yang

diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menurut Undang-undang (UU) yakni UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Peran pemerintah terhadap warga negaranya dalam menjalankan pemerintahan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik tersebut adalah pelayanan kesehatan. Sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan program jaminan kesehatan melalui BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan adalah bagian dari JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang merupakan kebijakan pemerintah di bidang kesehatan dan bertujuan mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kesehatan yang layak bagi seluruh masyarakat Indonesia khususnya bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.

JKN merupakan bagian dari Sistem jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi yang sifatnya wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang SJSN. Pelayanan publik yang memiliki kualitas sudah seharusnya menjadi hak setiap warga negara, dimana warga negara juga berhak mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar pendapatnya, sekaligus dapat menghargai nilai dan preferensinya. Luasnya pelayanan publik dengan kompleksitas permasalahannya membutuhkan partisipasi semua elemen masyarakat untuk mewujudkan perbaikan. Masyarakat harus turun tangan secara aktif dan menuntut pelayanan publik berkualitas yang merupakan haknya dimana masyarakat memang berhak mendapatkan pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Dengan

demikian, mereka dapat memiliki kekuasaan dapat menilai, menolak dan menuntut secara politis untuk bertanggung jawab dalam penyediaan pelayanan publik yang mereka terima. Setiap orang berhak memiliki hak untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas, aman, dan juga terjangkau. Pemerintah telah berupaya untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan masyarakat dengan telah mengadakan program Jaminan Kesehatan Nasional yang sudah diselenggarakan sejak Januari 2014. Akibat meningkatnya akses pelayanan kesehatan ini terjadi peningkatan kunjungan pasien di fasilitas kesehatan, termasuk di rumah sakit. Hal ini menyebabkan pelayanan kurang optimal, dapat dilihat dengan ketidakpuasan pasien di era Jaminan Kesehatan Nasional. Padahal, pelayanan kesehatan yang telah diberikan di era Jaminan Kesehatan Nasional dituntut untuk tetap berkualitas. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau. Sejak awal tahun 2014, pemerintah berusaha untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional. Pelayanan kesehatan tersebut tentunya harus tetap berkualitas

3. METODE PELAKSANAAN

Metode penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan cabang Medan Terhadap Masyarakat. Tentang Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada pendekatan deskriptif penulis akan mendapatkan pendekatan objek penelitian untuk mendapatkan informasi dalam proses wawancara. Melalui hasil dilapangan, sehingga senantiasa akan menginterpretasikan dari penjelasan yang telah diberikan oleh informan. Dalam

melaksanakan wawancara dengan informan, peneliti mengajukan pertanyaan sesuai dengan permasalahan yang dibahas yaitu, Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan 5

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dikantor Cabang Medan yang terletak di Jalan Jl. Karya No. 135 Kel. Sei Agul Kec. Medan Barat, Kota Medan Sumatera Utara BPJS Kesehatan Diabangun pada 1 Januari 2014, dengan tujuan untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa Jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Menjadi peserta BPJS tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, tetapi juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib menjadi anggota BPJS Kesehatan. Para pelaku kerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan. Jaminan kesehatan secara umum diharapkan bisa dilakukan secara bertahap pada 2014 dan pada 2019, diharapkan seluruh warga Indonesia sudah memiliki jaminan kesehatan tersebut. Menteri Kesehatan Nafsiah Mboi menyatakan BPJS Kesehatan akan diusahakan untuk menanggung segala jenis penyakit namun dengan melakukan upaya efisiensi. Pelayanan publik akan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaranya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pelanggan harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggara pelayanan publik,

karena merekalah penguasa yang memberikan pelayanan, merekalah berhak atas pelayanan yang terbaik. Untuk acuan penyelenggara pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia. Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat (*right for health*) dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas. Hampir semua negara-negara maju di dunia menaruh perhatian yang serius terhadap masalah kesehatan. Sebagai contoh, pemerintah Inggris melalui *National Health Service (NHS)* memberikan subsidi kesehatan kepada masyarakatnya hingga 90%. Dengan sistem seperti itu masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan yang sangat murah. Masyarakat hanya menanggung biaya perawatan kurang dari 5% dari total biaya, karena sebagian besar biaya ditanggung pemerintah, sebagian lagi berasal dari donasi, baik dari pribadi maupun perusahaan-perusahaan.

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang didalamnya tercantum jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan bentuk komitmen pemerintah terhadap pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat di Indonesia. BUMN yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan tersebut adalah BPJS Kesehatan. Apabila pelayanan kesehatan yang

diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS kesehatan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dibidang kesehatan yang memiliki kualitas prima, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan seharusnya memberikan layanan yang proses pelaksanaannya berjalan secara efisien dan tidak memakan waktu yang lama, terutama dalam proses layanan pendaftaran kepeserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dikantor Cabang Medan Dalam Membuat Kartu BPJS Kesehatan Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan masyarakat merupakan standar yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai acuan yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi acuan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Mengetahui lebih lanjut tentang Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dikantor Cabang Medan menurut bapak Danil feril sinaga ST sebagai Kepala Bidang Perluasan, Dan Pemeriksaan Peserta (pada tanggal 12 Juni 2021) menyatakan Bahwa Pelayanan Karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah Suatu bentuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan transparan terhadap masyarakat, dalam pelayanan sangat diperlukan oleh masyarakat yang mengurus Kartu Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dikantor Cabang Medan sangat penting bagi masyarakat agar terus meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dan aman.

Upaya Peningkatan kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Masyarakat. Pemerintah tidak didirikan untuk melayani kebutuhannya sendiri, tetapi bertujuan melayani setiap kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta menciptakan kondisi yang dimana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Perilaku birokrasi harus berubah dari budaya penguasa menjadi budaya melayani/abdi masyarakat dan abdi negara.. Untuk meningkatkan nilai pelayanan melakukan evaluasi oleh kepala bidang pelayanan Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sehingga Kepala Bidang Pelayanan dapat memperhatikan dalam penyusunan kinerja, sehingga dapat bermanfaat yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam membuat Kartu BPJS Kesehatan Terhadap masyarakat dalam pelayanan publik. Menurut Solechan 2017 (dalam buku berjudul Manajemen Pelayanan Publik) setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini setiap keinginan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Artinya pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dikantor cabang medan untuk mempunyai aspek secara dinamis dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang secara akuntabel

5. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang

dilakukan penelitian tentang Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kantor Cabang Medan dalam Membuat Kartu BPJS Kesehatan pada Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan dalam meningkatkan pelayanan kantor BPJS Kesehatan Medan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS Kesehatan Medan di bidang customer Pelayanan yang dihasilkan pegawai sudah cukup optimal alat ukur yang menjadi optimal adalah salah satu standar pelayanan pada masyarakat merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan dalam penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara terhadap masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas cepat, mudah, terjangkau, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi, keadilan, dan terukur.

Meskipun pelayanan sudah optimal pada pegawai BPJS Kesehatan tapi masih perlu perbaikan-perbaikan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi agar lebih maksimal sehingga kualitas pelayanan kepadamasyarakat meningkat. 2. SARAN Adapun yang menjadi saran dan masukan penulis tentang pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di kantor Cabang Medan sebagai berikut 1. Diharapkan pegawai pelayanan Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di kantor Cabang Medan lebih meningkatkan kinerja pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus Kartu BPJS Kesehatan, sehingga masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan. masyarakat agar berperan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di kantor cabang Medan demi tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien 2. Diharapkan dari penelitian yang dilakukan, pelayanan

Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dapat berjalan efektif dan profesional dan penuh tanggungjawab yang tinggi. Untuk melihat semua ini perlu dikembangkan dalam pengendalian melalui pengukuran tingkat kepuasan atas pelayanan publik sebagai usaha umpan balik untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus .

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Jabar, 2020. Pertanggung Jawaban BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Asuransi kesehatan masyarakat.
- Andi Zulkif, 2016, Mutu Pelayanan BPS Kesehatan.
- Anggriani, W. Sopian, 2017. Kualitas pelayanan bagi peserta BPJS kesehatan dan non BPJS kesehatan.
- Ernawati, 2016. Pelayanan BPJS kesehatan di Jawa barat
- Ida Hadiyat 2017 Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional
- Ika Widiastuti, 2017. Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Jawa Barat
- Milla Fitri, 2016, Asuransi Konvensional, Syari'ah & BPJS Nany Librianty, 2017 Faktor-Faktor Yang Menyebabkan BPJS Terhadap Pelayanan BPJS Dipolik Klinik RSUD Talu Kanta
- Nasrudin Endin, 2020, Manajemen Pelayanan Publik Nur Hasan 2019 Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)
- Riyadi, A, Dwy, 2018. Analisis tingkat

- penyediaan jaminan sosial untuk petugas K3L di lingkungan universtas padjajaran.
- Solechan 2017 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai pelayanan publik
- Suryanti. T. 2020 Kualitas Layanandan Citra Tentang Kepuasan Pasien rawat Jalan di Puskesmas
- Tomalehu Sugiyono. 2017 Metode Penelitian Kuantitatif.
- Widada, T. 2017 Peran badan penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan implikasinya terhadap kesejahteraan masyarakat Studi RSUD Hasanudin Damrah manna.