



# Journal of Social and Economics Research

Volume 4, Issue 2, December 2022

P-ISSN: 2715-6117 E-ISSN: 2715-6966

Open Access at: <https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

## QUALITY OF SERVICE FOR SOCIAL SECURITY PROVIDER AGENCY (BPJS) IN PALEMBANG MERDEKA HEALTH CENTER

### KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) PADA PUSKEMAS MERDEKA PALEMBANG

**Yuliana**

Fakultas Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sjakhyakirti

E-mail: [yuliana\\_fia@unisti.ac.id](mailto:yuliana_fia@unisti.ac.id)

#### ARTICLE INFO

**Correspondent**

**Yuliana**

[yuliana\\_fia@unisti.ac.id](mailto:yuliana_fia@unisti.ac.id)

**Key words:**

*leading sector, economic development*

**Website:**

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

**page:** 299- 306

#### ABSTRACT

*In an effort to develop continuously in a series of programs according to the 1945 Constitution, the government must implement a comprehensive, directed and integrated program. Health is the main thing for humans. Every individual can carry out their daily activities productively in a healthy condition. When sick, of course, it takes a burden to go to the doctor or buy medicine. The Indonesian government is responsible for providing guarantees for health protection and facilities for the people of Indonesia in accordance with Presidential Regulation Number 28 of 2016 "regarding Health Insurance, one of which is through the social security administering agency (BPJS). The purpose of this study was to determine the level of service quality of the Social Security Administering Body (BPJS) at the Merdeka Palembang health center. The research approach used is quantitative, with a sample of 89 respondents. Quantitative research methods which are then presented descriptively with data collection techniques through questionnaires to patients and direct surveys to obtain the necessary data about the quality of service for the BPJS social security administration agency at the Merdeka Palembang Health Center. The results of the study showed that the service quality of the Social Security Administration Agency (BPJS) carried out by the Merdeka Palembang Health Center was running well, this was indicated by the recapitulation of services which were above 60%.*

Copyright © 2022 JSER. All rights reserved.

---

INFO ARTIKEL

---

**Koresponden****Yuliana***yuliana\_fia@unisti.ac.id***Kata kunci:**kualitas pelayanan, BPJS,  
puskesmas,, kuantitatif**Website:***<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>***hal: 299 –306**

---

ABSTRAK

---

Dalam upaya pembangunan bekesinambungan dalam rangkaian program menurut Undang-Undang Dasar 1945 pemerintah harus menyelenggarakan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Kesehatan merupakan hal yang utama bagi manusia. Setiap individu dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan produktif dengan keadaan yang sehat saat sakit tentu diperlukan beban untuk berobat ke dokter atau membeli obat. Pemerintah Indonesia bertanggung jawab dalam memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan salah satunya melalui badan penyelenggara jaminan social (BPJS). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada puskesmas Merdeka Palembang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan sampel penelitian sebanyak 89 responden. Metode penelitian kuantitatif yang kemudian dipaparkan secara deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada pasien dan survei langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan tentang bagaimana kualitas pelayanan badan penyelenggaraan jaminan sosial BPJS di Puskesmas Merdeka Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) yang dilakukan oleh Puskesmas Merdeka Palembang sudah berjalan dengan baik, hal ini ditunjukan dengan rekapitulasi pelayananan sudah berada di atas 60%.

*Copyright © 2022 JSER. All rights reserved.*

---

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik sesuai dengan peraturan undang-undang merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-undang pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi

pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik. Negara melayani setiap warga Negara Indonesia dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Setiap upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan kolaborasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM). Manusia adalah motor penggerak pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri sehubungan dalam hal mengelola sumberdaya yang lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945: “diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan”.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) yaitu seperti berikut:

“Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.”

Kesehatan merupakan hal yang utama bagi manusia. Setiap individu dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan produktif dengan keadaan yang sehat. Saat sakit tentu diperlukan biaya untuk berobat klinik ke dokter atau membeli obat. Pemerintah Indonesia bertanggung jawab dalam memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan.

Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang selaras dengan Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini

merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014). Berdasarkan koordinasi BPJS Kesehatan sejumlah pengguna terhitung sampai dengan 23 September 2016 ada 169.304.759 orang. BPJS Kesehatan sebagai bentuk penyelenggara dilakukan dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program JKN-KIS agar dapat diberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat. Tahun 2016 banyak fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Diimana BPJS salah satu transformasi dari empat badan usaha milik negara (BUMN) yaitu PT Askes, Jamsostek, Taspen dan Asabri.

Sebagai lembaga kesehatan mempunyai misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas Merdeka Palembang masih berperan dengan memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang *di-support* masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dijinjing dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan. Lebih-lebih dengan rangkaian ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan BPJS kepada para pasiennya. Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas. Memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada para pasien yang datang berobat sehingga memberikan pandangan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien dengan penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

Namun pada realitas di Puskesmas Merdeka, dengan banyaknya jumlah masyarakat yang menggunakan BPJS. Kondisi ini harus disesuaikan dengan kualitas pelayanan dari Puskesmas Merdeka yang dapat menerima pelayanan program BPJS membedakan antara pasien BPJS dengan pasien non BPJS. Fasilitas kesehatan merupakan tempat pelayanan jasa yang menyangkut nyawa manusia. Kualitas yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat terlebih lagi mengenai diri. BPJS Kesehatan sebagai lembaga penyelenggara jaminan kesehatan nasional harus dapat memenuhi kebutuhan pasien agar program ini dapat berjalan dengan efektif.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiono (2012;7), bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang dengan pada filsafat positivisme, digunakan meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survei, yaitu pembagian kuesioner dengan responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

Data-data yang diperoleh dari tempat penelitian selanjutnya diolah dengan menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif, menggunakan skala likert. Berdasarkan fakta atau kejadian di lapangan, skala likert digunakan untuk menjabarkan indikator variabel dari variabel yang akan diukur, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun bagian dari instrumen yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Jawaban dari setiap bagian instrumen mempunyai pertanyaan yang diajukan kepada responden, yang diberi gradasi dari sangat setuju/selalu/sangat positif, setuju atau sering atau positif, raguragu atau kadang-kadang atau netral, tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif, sangat tidak setuju/tidak pernah atau gradasi lain yang disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner yang diajukan. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi dengan skor 5 hingga terendah dengan skor 1.

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dapat diklasifikasikan ke dalam empat kelompok:

1. Sangat baik dengan skor 81%-100%
2. Baik dengan skor 61%-80%
3. Cukup baik dengan skor 41%-60%
4. Tidak baik dengan skor 21%-40%
5. Sangat tidak baik dengan skor 0%-20%

Selain itu dalam menganalisis data-data, digunakan analisis ratarata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan analisis persentase (Singarimbun dan Effendy, 1995).

Dengan rumus:  $X = \sum (F.X)$

Keterangan:

$$\begin{aligned} X &= \text{Rata-rata} \\ \sum (F.X) &= \text{Jumlah skor kategori} \\ N &= \text{Banyaknya responden} \end{aligned}$$

$$Rata - rata persen = \frac{Rata - rata scor}{Banyaknya klasifikasi jawaban} \times 100$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menurut peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang di upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan setiingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk dicapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada Puskesmas Merdeka, dengan dilakukan penelitian khusus dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi anggota sampel. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 89 responden. dengan jumlah pertanyaan sebanyak 25 item.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada Puskesmas Merdeka Palembang, penulis memilih lima dimensi dengan kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu

ketampakan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Besarnya Kualitas Pelayanan terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban yang diberikan dari tiap- tiap indikator. Dalam indikator empati yaitu Kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat merupakan hal yang penting. Empati menyangkut pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam hal ini keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan.

Dimensi Empati (*Emphaty*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Merdeka Palembang dapat diukur berdasarkan yaitu petugas memberikan pelayanan dengan tulus, petugas dengan memberikan citra dan kesan yang baik, petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan, perhatian petugas secaraa khusus kepada pasien, mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien, kesediaan meminta maaf.

Berdasarkan data menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Merdeka Palembang sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dengan rata-rata persentase penilaian responden pada kelima dimensi kualitas pelayanan sudah berada diatas 60%.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkaan dari hasil observasi yang telah membahas sebelumnya dalam mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Merdeka Palembang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Ketampakan fisik (*Tangibles*) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Merdeka Palembang dilihat dari dimensi Ketampakan Fisik (*Tangibles*) dinilai sudah berkualitas. Lokasi Puskesmas berada pada jalan poros kota terletak di Jalan Merdeka No. 66 Talang Semut, Bukit Kecil, Kota Palembang yang dilalui oleh angkutan umum, kerapian dan kebersihan penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani, ruangan tunggu yang tersedia terasa nyaman karena fasilitas yang ada seperti kursi tunggu, kipas angin, poster tentang kesehatan tertata dengan rapi sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu antrian, ruangan pemeriksaan dengan ukuran yang tidak terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada di dalamnya memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien. Semua poin pelayanan dari dimensi Ketampakan Fisik (*Tangibles*) mendapat respon yang baik dari masyarakat.
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) juga berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Merdeka Palembang dapat dilihat dari dimensi Keandalan (*Reliability*) dinilai sudah berkualitas. ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien dinilai sudah baik, waktu layanan pendaftaran dan layanan pengobatan yang cepat, kemudahan layanan informasi Puskesmas serta kesiapan petugas sedia saat diperlukan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan mendapat respon yang baik dari masyarakat.
3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) berada pada kategori persentase sangat baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Merdeka Palembang

dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dinilai sudah berkualitas. Kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat, pelayanan yang tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan dengan baik, Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah dan memberikan informasi yang mudah dimengerti juga mendapat respon yang baik dari masyarakat.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) berada pada kategori persentase sangat baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Merdeka Palembang dengan dilihat dari dimensi Jaminan (*Assurance*) dinilai sudah berkualitas. keseluruhan dimensi Jaminan (*Assurance*) sudah baik dengan kata lain pelayanan sudah berkualitas. Kejujuran dalam hal pelayanan, pelayanan dilaksanakan secara tuntas dan menyeluruh, keramahan dan kesopanan dalam melayani, serta komunikasi yang efektif dan memberikan pengobatan yang tepat juga mendapat respon yang baik dari masyarakat.
5. Dimensi Empati (*Empathy*) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Merdeka Palembang dilihat dengan dari dimensi Empati (*Empathy*) dinilai sudah berkualitas. Kemampuan petugas memberikan dengan pelayanan dengan tulus memberikan citra dan kesan yang baik kepada pasien, sikap adil dan tidak membeda-bedakan, perhatian petugas secara khusus kepada pasien dengan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien serta kesedian petugas meminta maaf dikala membuat kesalahan mendapat respon yang baik dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Merdeka Palembang semuanya berada pada kategori baik (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan Puskesmas Merdeka Palembang berkualitas.

### Saran

Saran yang dapat diajukan berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut:

1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Merdeka Palembang harus mampu menjaga fasilitas pelayanan yang sudah ada saat ini agar tetap dalam keadaan yang baik.
2. Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada.
3. Untuk meningkatkan disiplin kerja bawahannya. Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Merdeka Palembang hendaklah menjalankan fungsinya sebagai motivator dalam meningkatkan semangat pengabdian pegawai terhadap tugasnya.
4. Menjaga agar kondisi ruang pelayanan tetap dalam keadaan yang bersih sehingga masyarakat selalu merasa nyaman.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2010. Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota, USU, Medan.
- Agus, Erwan P. dan Ratih Dyah S. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif, Gava Media, Yogyakarta.
- Asrul, Azwar. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT. Rineke Cipta.

- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. Manajemen Pelayanan Umum, Universitas Terbuka. Jakarta.
- Irawan, Handi. 2002. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2011. Manajemen Sumberdaya Manusia, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Henry. 1995. Nicholas, Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Moekijat. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian), Mandar Maju, Bandung.
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution. 2005. Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. Kepemimpinan Birokrasi, CV. Alfabetta, Bandung.
- Prasetyo Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Robert. 1996. Pelayanan Publik. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2014. Pengembangan Kepribadian Pegawai. Mandar Maju: Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. Metode Penelitian Survey. Pustaka LP3ES. Jakarta.