

Kinerja Pelaksanaan Jaminan Sosial Oleh BPJS Kesehatan Di Kota Manado

Trifena Julia Kambey¹ Yoan Barbara Runtunuwu² Mario Randy Lengkong³ Kris Tumbel⁴

^{1,2,3}Universitas Negeri Manado ⁴Universitas Atmajaya Jakarta

Email: trifenakambey@unima.ac.id

Abstract: Public services provided by the Social Security Administering Agency (BPJS) Health sometimes encounter obstacles in providing services to the community with a dividing wall between the service provider and the service recipient in the form of restrictions on the number of people even in the midst of world conditions in general and Indonesia in this case the people of Manado city in particular. This study examines the quality of Public Services at the Manado City Social Security Administering Agency. That the form of service at the Manado City BPJS Health is in the form of a form of service provided to participants. To access services at the Manado City BPJS Health can be done in two ways, namely online and offline. The reliability of the service provided by the city BPJS Health is the ability of employees to provide services at the Manado City BPJS Health. This is also influenced by the quality of human resources owned by the Manado City BPJS Health. The responsiveness of the service at the Manado City BPJS Health is an effort to respond to every problem faced by BPJS customers in accessing services. The service guarantee in BPJS Health can be seen from every information given to the public, whether it is about time or other services, and also BPJS Health City always refers to every policy made by the government in terms of BPJS contributions. Empathy given by BPJS Health Manado City to service users is part of its operational standards.

Keywords: Performance, Social Security, BPJS, Manado

Abstrak: Pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan terkadang ditemui adanya sebuah hambatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan adanya sebuah dinding pemisah antara pihak pemberi layanan dengan penerima layanan berupa pembatasan jumlah orang bahkan ditengah kondisi dunia secara umum dan Indonesia dalam hal ini masyarakat kota manado secara. Penelitian ini melihat kualitas Pelayanan Publik di Badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota manado. Bahwa wujud pelayanan di BPJS kesehatan kota Manado adalah berupa suatu bentuk pelayan yang diberikan kepada peserta. Untuk mengakses pelayanan di BPJS kesehatan Kota Manado bisa melalui dua cara yaitu secara online dan offline. Kehandalan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kota adalah merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan di BPJS kesehatan kota Manado. Hal ini juga dipengaruhi kualitas sumber daya manusia yang di miliki oleh BPJS kesehatan kota Manado. Ketanggapan pelayanan yang ada di BPJS kesehatan kota Manado merupakan upaya untuk merespon setiap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan BPJS dalam mengakses layanan. Jaminan pelayanan yang ada di BPJS kesehatan bisa di lihat dari setiap informasi yang diberikan kepada masyarakat baik itu soal waktu maupun layanan lainnya, serta juga BPJS Kesehatan kota selalu berpatokan dengan setiap kebijakan yang dibuat pemerintah dalam hal iuran BPJS. Empaty yang diberikan BPJS Kesehatan kota manado terhadap pengguna jasa layanan merupakan bagian daripada standar operasionalnya.

Kata kunci: Kinerja, Jaminan Sosial, BPJS, Manado

Pendahuluan

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah program jaminan sosial yang merupakan tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaranya menggunakan mekanisme asuransi. Selain itu BPJS Ketenagakerjaan hanya di peruntukkan bagi tenaga kerja. Dalam program jaminan sosial ini ada 2 yaitu BPJS ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan, dan keduanya tentu memiliki fungsi yang berbeda. BPJS Ketenagakerjaan hanya diperuntukkan bagi tenaga kerja sedangkan BPJS Kesehatan diperuntukkan bagi seluruh lapisan masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan memiliki empat jenis program jaminan sosial bagi tenaga kerja yaitu, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP). (Hanafri, 2018)

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No. 33 Tahun 1947 jo UU No. 2 Tahun 1951 tentang Kecelakaan Kerja, Peraturan Menteri



Perburuan (PMP) No. 48 Tahun 1952 jo PMP No. 8 Tahun 1956 tentang Pengaturan Bantuan Untuk Usaha Penyelenggara Kesehatan Buruh, PMP No. 15 Tahun 1957 tentang Pembentukan Yayasan Sosial Buruh (YDJS), diberlakukannya UU No. 14 Tahun 1969 tentang Pokok-Pokok Tenaga Kerja, secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan. (Sanitya, 2016)

Disegala bidang pembangunan nasional merupakan bentuk penyelenggaraan Negara bertujuan untuk mencapai tujuan Negara dan untuk mewujudkan masyarakat pembangunan Negara Indonesia dirumuskan dalam Undang-undang Dasar tahun 1945. Untuk menggapai cita-cita bangsa Indonesia dilakukan dengan cara pembangunan yang adil dan makmur yang merata baik material maupun spiritual berdasarkan pancasila. (Septanus, 2017).

Jaminan sosial merupakan pilar penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) hadir melalui dua entitas utama, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, yang memiliki peran krusial dalam memberikan perlindungan di bidang kesehatan dan ketenagakerjaan. Kota Manado sebagai salah satu kota dengan dinamika sosial dan ekonomi yang aktif menjadi wilayah yang menarik untuk mengamati implementasi dan kinerja kedua badan tersebut. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif kinerja BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Manado, menyoroti capaian, tantangan, serta implikasinya terhadap kualitas hidup dan produktivitas masyarakat di wilayah ini. Pemahaman mendalam terhadap kinerja kedua BPJS ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pemangku kepentingan dalam upaya penguatan sistem jaminan sosial di Sulawesi Utara.

Melalui keberadaan BPJS di tengah tatanan bernegara dan berbangsa maka kondisi sosial dan kesehatan masyarakat Indonesia terjamin dalam hal ini melalui pelayanan dari pihak BPJS itu sendiri. Pelayanan dari pihak BPJS dalam memberikan jaminan sosial dan kesehatan kepada masyarakat bisa menjadi sebuah tolak ukur dari pada keberlangsungan hidup berbangsa dan bernegara. Kesehatan juga merupakan salah satu elemen dari pelayanan negara kepada masyarakatnya. Dalam hal ini melalui pelayanan kesehatan di pusat kesehatan dan juga rumah sakit. Dan juga bisa melalui pemberian jaminan kesehatan dari pada negara kepada masyarakatnya melalui pihak penyedia jaminan. Di Indonesia penyediaan jasa jaminan kesehatan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang berbadan hukum dan di atur dalam UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional yang memuat bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum nirlaba. Serta termuat dalam UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mengandung arti bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan atau PT Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan dan juga lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan atau PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan kota Manado seperti observasi awal yang dilakukan peneliti ditemui adanya sebuah hambatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan adanya sebuah dinding pemisah antara pihak pemberi layanan dengan penerima layanan berupa pembatasan jumlah orang bahkan ditengah kondisi dunia secara umum dan Indonesia dalam hal ini masyarakat kota manado secara khusus yang sedang berperang menghadapi pandemi covid19 yang notabene menyerang bukan hanya kesehatan tapi juga sampai pada tingkat sosial masyarakat. Sebenarnya kehadiran atau pemberian layanan berupa jaminan sosial dan kesehatan yang diselenggarakan oleh pihak BPJS bisa menjadi senjata untuk melawan pandemi covid19. BPJS Kesehatan Cabang Manado, Provinsi

Sulawesi Utara mengatakan pandemi COVID-19 saat ini ikut memengaruhi kewajiban peserta JKN-KIS membayar iuran. "Sampai dengan April, tunggakan peserta mandiri Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) di BPJS Kesehatan Cabang Manado mencapai Rp10 miliar," ujar Kepala BPJS Kesehatan Cabang Manado dr Merita Rondonuwu di Manado, Kamis 13 Mei 2021. tunggakan tersebut berasal dari 111.874 jiwa, dari total peserta mandiri lebih dari 200.000 jiwa.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik dan punya niat untuk melakukan rencana penelitian dengan mengangkat judul “Kinerja Pelaksanaan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Oleh BPJS Kesehatan Kota manado”. Dari latar belakang diatas peneliti menemukan masalah yang akan di teliti dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana kualitas pelayanan dalam pemberian jaminan sosial kesehatan dari Badan Penyedia Jaminan Sosial di Kota Manado?

Metode Penelitian

Peneliti dalam pelaksanaan penelitian menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk menganalisa bagaimana kualitas pelayanan publik di BPJS Kesehatan di Kota Manado. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam metode penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Penelitian dilaksanakan kota Manado terelebih khusus di Penyelenggara Kesehatan kota Manado.

Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu :

1. Tangible (Berwujud)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Hasil dan Pembahasan

Menurut beberapa ahli dalam penelitian ini adalah merupakan salah satu indikator untuk melihat kualitas pelayanan dari seseorang atau organisasi pemberi layanan. Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kota Manado merupakan bagian daripada pelaksanaan birokrasi dalam suatu pekerjaan. Pelayanan di BPJS Kesehatan Kota Manado dibagi menjadi 2 bagian yaitu melalui Online dan Offline, pelayanan melalui online melalui Aplikasi JKN Mobile dan Melalui Pelayanan Administrasi melalui whatsapp (PANDAWA), pelayanan yang offline bisa langsung ke kantor BPJS Kesehatan Kota Manado dengan membawa kelengkapan berkas berupa KTP dan Kartu Keluarga. BPJS Kesehatan khususnya dalam hal ini yang ada di Kota Manado memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengakses jaminan kesehatan mulai dari saat datang ke kantor BPJS kota Manado yaitu dalam bentuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan melalui informasi dan juga uang tunggu yang di peruntukan kepada pelanggan yang mempunyai urusan di kantor BPJS kesehatan kota manado. Pelayanan yang diberikan juga melalui antrian yang selalu di damping petugas kantor baik itu satpam ataupun karyawan di BPJS cabang kota manado.

BPJS Kesehatan Kota Manado adalah kemampuan dari pada pegawai dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan Standar Operasional. Setiap pegawai yang ada di BPJS Kesehatan kota Manado mempunyai kemampuan yang bisa di unggulkan dalam memberikan

layanan hal ini karena setiap pegawai yang ada telah melalui tahap seleksi sebelum menjadi pegawai. Seleksi ini juga menentukan atau menilai kemampuan setiap pegawai untuk bisa menjadi pegawai di BPJS kesehatan kota Manado agar supaya layanan yang diberikan mempunyai mutu dan kualitas sehingga setiap peserta bisa menerima layanan yang baik dari pegawai di BPJS kesehatan kota Manado. Keandalan pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan kota Manado.

BPJS Kesehatan dalam merespon setiap keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh peserta BPJS dalam mengakses layanan di BPJS kesehatan kota Manado. Ketanggapan dari pihak BPJS kota Manado selalu menghadirkan solusi dalam Jaminan pelayanan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS kesehatan kota Manado melalui informasi yang diberikan yang selalu memberikan kepastian dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pelanggan atau pihak yang akan di layani. Ketepatan informasi inilah yang akan menentukan arah dan kejelasan dari pelayanan yang akan di terima di BPJS kesehatan kota Manado. Jaminan pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan kota Manado melalui ketetapan informasi waktu yang di berikan kepada pelanggan sehingga pelanggan mempunyai kejelasan waktu dalam mendapatkan akses layanan berupa keperluan akses jaminan kesehatan di BPJS kota Manado. Kejelasan layanan juga di tunjukan melalui pembayaran iuran BPJS kesehatan yang selalu searah dan sama dengan apa yang menjadi kebijakan pemerintah.

Empati dalam pelayan public yang ada di BPJS kesehatan kota Manado bisa di lihat melalui sikap pemberi layanan kepada pengguna layanan dengan sopan santun dan selalu menghargai setiap pengguna layanan tanpa adanya diskriminasi. BPJS Kesehatan kota Manado dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan profesional dan bertindak sebagaimana mestinya sebagai pemberi layanan yang baik kepada masyarakat atau pelanggan. BPJS kesehatan kota Manado juga selalu mendahulukan setiap keperluan atau kepentingan dari pada pengguna layanan. BPJS kesehatan kota sebagai penyedia layanan memberikan pelayanan dengan sopan bisa dilihat melalui perilaku daripada setiap karyawan di BPJS kesehatan kota Manado yang memberikan layanan dengan ramah dan selalu memberikan kenyamanan kepada pelanggan.

Kesimpulan

Wujud pelayanan di BPJS kesehatan kota Manado adalah berupa suatu bentuk pelayanan yang diberikan kepada peserta. Untuk mengakses pelayanan di BPJS kesehatan Kota Manado bisa melalui dua cara yaitu secara online dan offline. Secara Online bisa melalui aplikasi mobile dan secara offline bisa datang langsung kantor BPJS Kesehatan kota Manado. Pelayanan yang di terima dari pihak BPJS Kesehatan kota Manado sudah baik dan modern hanya saja dalam obat yang tidak terdaftar dalam jaminan harus dibeli sendiri dan untuk pasien yang terdaftar sebagai anggota BPJS harus membeli obat yang tidak terdaftar dalam obat BPJS.

Kehandalan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kota adalah merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan di BPJS kesehatan kota Manado. Hal ini juga dipengaruhi kualitas sumber daya manusia yang di miliki oleh BPJS kesehatan kota Manado. Ketanggapan pelayanan yang ada di BPJS kesehatan kota Manado merupakan upaya untuk merespon setiap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan BPJS dalam mengakses layanan.

Disarankan kepada pihak BPJS kesehatan kota Manado untuk semua pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS diharapkan dapat menerima semua obat yang dibutuhkan oleh pasien BPJS, agar pasien tidak berulang kali berobat karena sudah mendapatkan obat paten untuk kesembuhan pasien peserta BPJS. Disarankan kepada BPJS kesehatan kota Manado agar memberikan tambahan karyawan dengan kualitas sumber daya manusia yang baik di kantor BPJS kesehatan mengingat

pengguna layanan yang semakin banyak agar bisa lebih meningkatkan kehandalan dari pihak BPJS Kesehatan kota Manado.

Disarankan kepada pihak BPJS kesehatan kota Manado sebagai penyedia jasa layanan untuk memperluas area antrian pelanggan sehingga pelanggan yang mengakses layanan bisa mendapatkan kenyamanan. Disarankan kepada pihak BPJS Kesehatan kota manado untuk selalu memberikan jaminan akan ketepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat agar tercipta lingkungan yang berintegritas di BPJS kesehatan kota manado dan selalu menjaga kepercayaan yang di berikan masyarakat.

Disarankan kepada pihak BPJS kesehatan kota Manado untuk lebih berempati dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan agar masyarakat lebih merasa nyaman dalam menggunakan jasa pelayanan yang ada di BPJS kesehatan kota manado.

Daftar Pustaka

- Barata, A. A. (2013). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gapersz, V. (2011). Total Quality Management (Untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Gosal, T. (2017). Peran Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). Jurnal eksekutif, 1.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik. yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2019). Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafinda Persada.
- Moenir, A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi aksara.
- Rachman, I. (2016). Efektifitas Kerja Aparatur Pemerintah Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara. jurnal administrasi publik, III.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Winarsi, R. &. (2018). Manajemenn 6 Jurnal Governance (2), 2, 2022 Pelayanan. Pelajar. Jakarta: Pustaka
- Mathew, A., Roy, A., & Mathew, J. (2020). Intelligent Residential Energy Management System Using Deep Reinforcement Learning. *IEEE Systems Journal*, 14(4), 5362–5372. <https://doi.org/10.1109/JSYST.2020.2996547>
- Paiboonsin, P., Oluleye, G., Yeganyan, R., Tan, N., Cannone, C., & Howells, M. (2023). *Pathways to clean energy transition in Indonesia's electricity sector with OSeMOSYS modelling (Open-Source Energy Modelling System)*. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-2494918/v3>
- Pan, J., Chen, S., Jain, R., & Paul, S. (2013). Energy sensing and monitoring framework with an integrated communication backbone in the energy efficient intelligent buildings. *Applied Mechanics and Materials*, 303–306, 1460–1464. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.303-306.1460>