

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KESEHATAN KANTOR
CABANG LUBUKLINGGAU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



**Oleh :
AHMAD PAJRI PAHLEVI
NIM. 07011282025116**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MARET 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KESEHATAN KANTOR
CABANG LUBUKLINGGAU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**

Oleh :

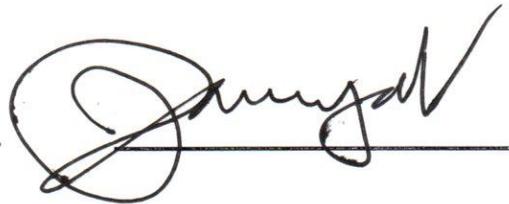
AHMAD PAJRI PAHLEVI

NIM. 07011282025116

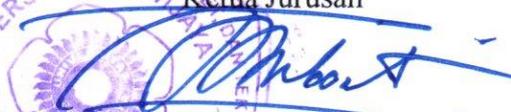
Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 8 Maret 2024

Pembimbing

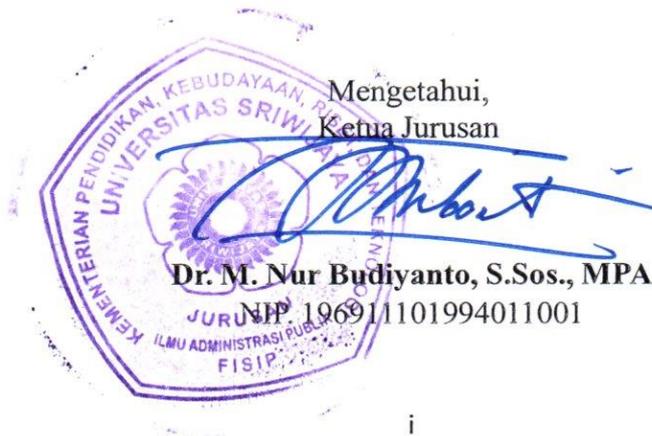
**Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si.
NIP. 198801272019031005**



Mengetahui,
Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KESEHATAN KANTOR
CABANG LUBUKLINGGAU**

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 26 Maret 2023

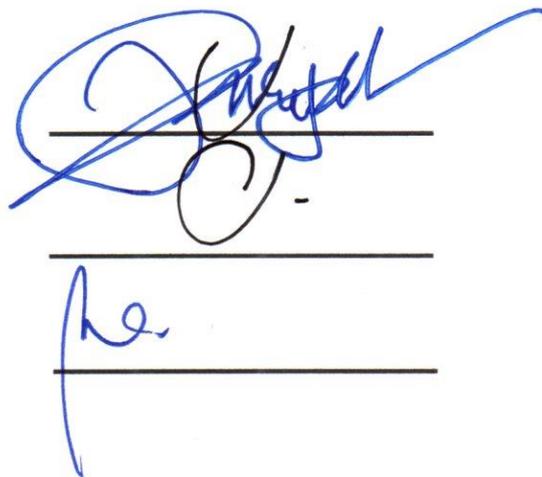
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005

Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003

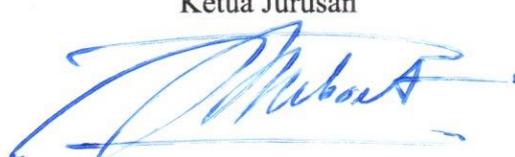
Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008021009



Mengetahui,



Dekan FISIP UNSRI
Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP.196601221990031004

Ketua Jurusan

Dr. M. Nur Budyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Pajri Pahlevi

NIM : 07011282025116

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau“ ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yang membuat Pernyataan

Indralaya, 6 Maret 2024



Ahmad Pajri Pahlevi

NIM. 07011282025116

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.” (QS. Al-Baqarah: 286)

“Jangan mimpikan hidupmu, tapi hidupkan mimpimu.” (Pahlevi.app)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

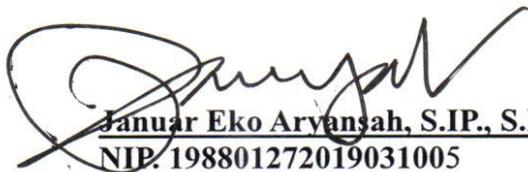
1. Kedua orang tua saya, Bapak H. Asikin, M.M, dan Ibu Ns. Emayani S.Kep. Terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan atas segala bentuk doa, bantuan, semangat, dan dukungan selama ini.
2. Ketiga adik saya, Hafiz Syahputra, Raisah Zhafirah, dan Khairunnisa Putri Asima.
3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI.
4. Sahabat dan Teman Seperjuangan Administrasi Publik 2020.
5. Almamater kebanggaan (Universitas Sriwijaya)

ABSTRAK

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas, maka pelayanan tersebut harus sesuai dengan harapan masyarakat dan standar pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau berdasarkan Teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau dinilai baik, namun perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kinerja pegawai untuk memastikan pelayanannya optimal. Selain itu, perlu meningkatkan sosialisasi terkait Informasi layanan dan produk layanan online guna memudahkan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, BPJS Kesehatan

Pembimbing


Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005


Indralaya, 8 Maret 2024
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

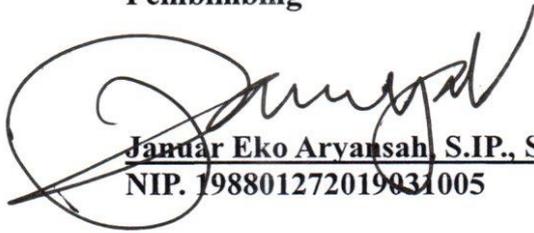
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

Public service can be formally defined as the provision of services to meet the needs of individuals or communities who have a vested interest in the organization, in accordance with established rules and procedures. This definition emphasizes the importance of executing all service-related activities to the highest standard, ensuring that service recipients are satisfied. Assessing the quality of public services involves aligning the services with community expectations and predefined service standards. The aim of this study is to analyze the quality of services provided by the BPJS Kesehatan Lubuklinggau Branch Office, utilizing the framework proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988). Employing a qualitative methodology with a descriptive approach, data was gathered through interviews, observation, and documentation. The research findings indicate that the service quality at the BPJS Kesehatan Lubuklinggau Branch Office is deemed satisfactory; however, it is recommended that regular evaluations of employee performance be conducted to ensure the delivery of optimal services. Additionally, there is a need to enhance public awareness of online service offerings to facilitate accessibility for the general populace.

Keywords: *Quality of Service, Public Services, BPJS Kesehatan.*

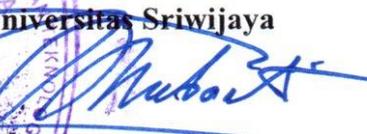
Pembimbing



Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005



Indralaya, 8 Maret 2024
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat Rahmat dan hidayahnya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi Sebagian persyaratan dalam menempuh derajat Sarjana S-1 Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan Skripsi ini, tidak sedikit hambatan, tantangan, dan kesulitan yang penulis hadapi, tetapi penulis bersyukur karena dapat dilalui sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang tua penulis Ayahanda H. Asikin, M.M dan Ibunda Ns. Emayani S.Kep sebagai tanda bakti dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang, cinta dan segala dukungan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia. Untuk orang tuaku terimakasih banyak selama ini memberikan banyak motivasi, selalu mendoakanku, dan selalu menasehatiku untuk menjadi lebih baik.
2. Ketiga Adik penulis tercinta yaitu Hafiz Syahputra, Raisah Zhafirah dan Khairunnisa Putri Asima serta keluarga besar yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa kepada peneliti dalam mencapai tujuan.
3. Rektor Universitas Sriwijaya yaitu Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE.
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
5. Ketua Jurusan Administrasi Publik yaitu bapak Dr. M. Nur Budianto, S.Sos., MPA.

6. Dosen Pembimbing dan Sekretaris Jurusan Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si yang telah membimbing dan memberikan materi serta pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Dosen pembimbing akademik yaitu Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA yang selalu mendukung dan memotivasi peneliti sehingga dapat terselesainya Skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen, serta Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
9. Seluruh pegawai BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau terutama bagian *front liner*.
10. Sahabat dan teman Perkuliahan peneliti yang memberikan bantuan, masukan dan dukungan serta motivasi peneliti dalam perkuliahan hingga tersusun Skripsi ini.
11. Terakhir untuk Ahmad Pajri Pahlevi yaitu Diri saya sendiri, Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah.

Akhir kata, peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan kepada peneliti dalam menuliskan Skripsi ini. Semoga bantuan dan partisipasi pihak-pihak yang terlibat mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Indralaya, 6 Maret 2024

Hormat Saya



Ahmad Pajri Pahlevi

NIM. 07011282025116

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kualitas	10
2.1.2 Pelayanan Publik	11
2.1.3 Asas Pelayanan Publik	13
2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan	15
2.1.6 Konsep Kepuasan	18
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan	18

2.1.8	Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	26
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Definisi Konsep dan Fokus Penelitian	42
3.2.1	Definisi Konsep	42
3.2.2	Fokus Penelitian	43
3.3	Jenis dan Sumber Data	44
3.3.1	Data Primer	44
3.3.2	Data Sekunder	44
3.4	Informan Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	45
3.4.1	Informan Penelitian	45
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5	Teknik Analisis Data.....	47
3.6	Teknik Keabsahan Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
4.1.1	BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau	53
4.1.2	Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	54
4.1.3	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Lubuklinggau	55
4.1.4	Pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau	58
4.2	Hasil Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau	65
4.2.1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	66
4.2.2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	70
4.2.3	Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	74
4.2.4	Jaminan (<i>Assurance</i>).....	77
4.2.5	Empati (<i>Emphaty</i>)	82

4.3	Upaya peningkatan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau.....	85
4.4	Pembahasan	90
BAB V PENUTUP		93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran Praktis.....	94
5.3	Saran Teoritis	95
DAFTAR PUSTAKA.....		96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Kunjungan Peserta BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau tahun 2023. ...	6
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. Fokus Penelitian.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	40
Gambar 2. Teknik Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman	48
Gambar 3. Trigulasi Data.....	50
Gambar 4. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau.....	58
Gambar 5. Pelayanan Administrasi	60
Gambar 6. Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan.....	61
Gambar 7. Aplikasi Mobile JKN	62
Gambar 8. CHIKA.....	63
Gambar 9. PANDAWA	63
Gambar 10. Aplikasi Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP).....	64
Gambar 11. Mobile Customer Services	65
Gambar 12. Bukti langsung fasilitas di BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau	67
Gambar 13. Petunjuk Tempat	69
Gambar 14. Himbauan Informasi	73
Gambar 15. Tablet survey	76
Gambar 16. Alur Pelayanan Administrasi	80
Gambar 17. Maklumat Pelayanan	81
Gambar 18. Pamflet Informasi	86
Gambar 19. Pelayanan Jemput Bola.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	100
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	104
Lampiran 3. SK Pembimbing Skripsi.....	121
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	123
Lampiran 5. Surat Pemberitahuan Izin Penelitian Instansi.....	124
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Usulan Penelitian	125
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Seminar Proposal Penelitian	126
Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi.....	127
Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara	128
Lampiran 10. Bukti Hasil Plagiat Universitas Sriwijaya	129
Lampiran 11. Lembar Perbaikan Komprehensif.....	130

DAFTAR SINGKATAN

1. BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
2. KC : Kantor Cabang
3. JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
4. JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
5. MCS : *Mobile Customer Services*
6. CHIKA : *Chat Assistant JKN*
7. SIPP : Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memberikan Pelayanan Publik yang berkualitas adalah tugas yang harus dipenuhi oleh negara terhadap warga negaranya. Dalam konteks pelayanan publik, negara perlu mengutamakan kebutuhan masyarakat dan memenuhinya. Prinsip ini selaras dengan amanat yang tercantum dalam Alinea keempat Pembukaan UUD 1945, yang mengamanatkan perlindungan kepada seluruh warga Indonesia, kemajuan kesejahteraan umum, peningkatan taraf kehidupan bangsa. Oleh karena itu, negara memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Goetsh dan Davis dalam Arif (2006) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi yang berubah yang berkaitan dengan produk, layanan, individu, prosedur, dan lingkungan dengan tujuan memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Mereka menegaskan bahwa konsep kualitas memiliki keterkaitan yang erat dengan usaha untuk memenuhi kebutuhan manusia, yang tidak hanya terbatas pada produk dan layanan, melainkan juga mencakup aspek-aspek proses dan lingkungan (Hubalillah et al., 2022).

Menurut Wasistiono (2011) Menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah tindakan memberikan pelayanan oleh pemerintah, Lembaga swasta yang beroperasi atas nama pemerintah, atau entitas swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa imbalan dengan tujuan untuk memenuhi keperluan dan kepentingan masyarakat (Adni, 2018). Dalam lingkup Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan Publik diartikan sebagai serangkaian proses dan tindakan yang dilakukan oleh

pemerintah atau suatu badan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak setiap warga negara sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Tindakan-tindakan ini mencakup penyediaan barang, layanan jasa dan berbagai aspek administratif yang telah disediakan oleh Lembaga penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana produk pelayanan yang diberikan memberikan manfaat bagi pelanggan. Sasaran utama dari kualitas pelayanan adalah untuk memiliki dampak positif pada pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya tercermin dalam proses pelayanan yang mengikuti prosedur dan peraturan yang berlaku, namun yang lebih penting adalah sejauh mana produk layanan yang dihasilkan mampu memenuhi kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut (Hubalillah et al., 2022).

Namun Kenyataannya, pemerintah masih kesulitan dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Ini terlihat banyaknya keluhan dari masyarakat, baik langsung maupun lewat media, yang meminta layanan yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah masalah besar karena masyarakat ingin pelayanan yang lebih baik, tapi saat ini pelayanan yang ada masih rumit, lambat, dan kadang-kadang mahal serta merepotkan.

Seperti hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Anggit Saputro dan permadi Mulajaya (Jurnal Penelitian, 2022) Tentang “ Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah” menerangkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam proses administrasi seperti Prosedur yang rumit, karyawan yang kurang responsif, kesalahan dalam produk

pelayanan seperti dokumen yang tidak jelas, ketidakpastian waktu dalam pelayanan, dan kurangnya peralatan dan kompetensi pegawai.

Pelayanan Publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat. Pemerintah yang merupakan penyedia layanan publik yang penting bagi masyarakat harus bertanggung jawab dan berusaha terus-menerus untuk memberikan layanan terbaik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sementara itu, kepuasan masyarakat adalah indikator kesuksesan pelayanan publik dari penyedia layanan tersebut. Oleh karena itu, fokus pelayanan publik seharusnya pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, unsur-unsur standar yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan mencakup persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, tarif, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah atau lembaga lain dapat menerapkan standar kualitas dengan efektif, dapat disimpulkan bahwa instansi pemerintah dan Lembaga tersebut sudah memberikan pelayanan yang bermutu. (Silfiah & Nabila, 2021).

Salah Satu penyedia layanan publik adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang merupakan lembaga yang didirikan untuk melaksanakan Program Jaminan Sosial di Indonesia. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 3 tahun 2023 membahas standar tarif pelayanan kesehatan dalam program jaminan sosial. Yang didalamnya memberikan pedoman terkait penetapan tarif layanan kesehatan sesuai dengan kebijakan JKN (jaminan kesehatan nasional). (Kardina et al., 2022).

Di kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau, terdapat dua jenis layanan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan peserta. Pertama adalah pelayanan

administrasi yang mencakup proses pendaftaran baru, pembaruan data, dan pengelolaan klaim. Layanan ini dirancang untuk memastikan kelancaran proses administratif peserta dalam mengakses program jaminan kesehatan. Selain itu, kantor ini juga menyediakan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan, di mana peserta dapat memperoleh informasi terkait program-program yang ditawarkan serta mengajukan pengaduan atau keluhan terkait layanan yang diberikan. Dengan adanya kedua jenis layanan ini, kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang komprehensif dan berkualitas kepada peserta di wilayah tersebut.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau menawarkan dua opsi layanan yang fleksibel bagi para peserta, yaitu layanan tatap muka dan tanpa tatap muka. Para peserta memiliki kebebasan untuk memilih apakah ingin mendapatkan pelayanan secara langsung dengan tatap muka atau melalui kanal tanpa tatap muka. Layanan tatap muka dapat diakses dengan mengunjungi kantor cabang terdekat, sementara layanan tanpa tatap muka menyediakan beragam fitur seperti dalam aplikasi mobile JKN. Fitur-fitur ini meliputi Info Peserta, Pendaftaran Peserta Baru, Perubahan Data Peserta, Info Iuran, serta berbagai informasi lainnya seperti Riwayat Pembayaran, dan Info Ketersediaan Tempat Tidur. Melalui aplikasi ini, peserta dapat dengan mudah mengakses informasi tentang program JKN dan memanfaatkan fitur-fitur yang ada tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara langsung. Dengan demikian, BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau memberikan pilihan yang nyaman dan efisien bagi peserta untuk mengakses layanan sesuai dengan kebutuhan.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang menyediakan beberapa pilihan kelas perawatan bagi pesertanya, termasuk kelas mandiri, yang dikenal sebagai BPJS Kesehatan

Kelas 1 dan Kelas 2. Kelas ini memberikan opsi bagi peserta yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan dengan fasilitas dan kenyamanan yang lebih baik dibandingkan dengan kelas 3, yang merupakan kelas standar. Berikut penjelasan tentang pelayanan pada kelas BPJS mandiri:

1. Fasilitas Perawatan: Peserta BPJS Kesehatan kelas mandiri mendapatkan fasilitas perawatan yang lebih baik dan lebih nyaman. Misalnya, untuk kelas 1, ruangan perawatan biasanya lebih luas dengan jumlah tempat tidur yang lebih sedikit per ruangan, dibandingkan dengan kelas 3. Ini bertujuan untuk memberikan privasi dan kenyamanan yang lebih bagi pasien.
2. Pilihan Rumah Sakit dan Dokter: Peserta kelas mandiri memiliki akses yang lebih luas terhadap jaringan rumah sakit dan dokter. Ini memungkinkan mereka untuk memilih dokter spesialis atau sub-spesialis sesuai dengan kebutuhan medis yang spesifik. Biaya Iuran: Untuk mendapatkan pelayanan kelas mandiri, peserta harus membayar iuran yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelas
3. Biaya iuran ini disesuaikan dengan fasilitas dan layanan yang ditawarkan pada masing-masing kelas.
4. Layanan Prioritas: Di beberapa fasilitas kesehatan, peserta BPJS Kesehatan kelas mandiri bisa mendapatkan prioritas layanan, seperti waktu tunggu yang lebih singkat untuk konsultasi dengan dokter spesialis atau prosedur medis tertentu.
5. Penambahan Keluarga: Peserta kelas mandiri juga memiliki fleksibilitas untuk menambahkan anggota keluarga sebagai peserta dengan fasilitas kelas

yang sama, tentunya dengan menyesuaikan iuran bulanan yang harus dibayar

Menurut data BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau, terjadi peningkatan kunjungan peserta untuk mendapatkan layanan pada tahun 2023. Hal ini bisa dilihat pada table 1 dibawah ini :

Tabel 1. Data Kunjungan Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Peserta BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau tahun 2023

Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari – Juni Tahun 2023	2933
Juli – Desember Tahun 2023	7205

Sumber: BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau

Peningkatan ini mencerminkan minat yang meningkat dari peserta untuk mengakses layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh peningkatan kesadaran akan perlindungan kesehatan serta promosi program-program baru yang diluncurkan. Dengan demikian, kantor cabang ini diharapkan dapat terus meningkatkan kapasitas layanan untuk memenuhi kebutuhan peserta dengan baik

Berdasarkan Pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor BPJS Kota Lubuklinggau bahwa pelayanan BPJS sudah cukup baik hanya saja masih terdapat beberapa permasalahan. Kendala administrasi dalam hal kepesertaan BPJS dapat memberikan dampak serius bagi program jaminan sosial di Indonesia. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah persyaratan yang digunakan untuk menyelesaikan proses pendaftaran BPJS. Hal ini mengakibatkan masyarakat sering

kali harus datang ke kantor BPJS berulang-ulang hanya untuk mengambil dan melengkapi berkas yang diperlukan.

Hal ini tidak hanya membuang waktu peserta, tetapi juga membebani administrasi BPJS yang harus mengatasi berbagai permintaan dan pertanyaan yang seharusnya dapat dihindari dengan memberikan informasi yang jelas sejak awal. Oleh karena itu, penting untuk lebih meningkatkan penyuluhan kepada masyarakat mengenai persyaratan yang diperlukan dalam proses pendaftaran BPJS. Keterlambatan dalam penyelesaian administrasi juga menjadi masalah utama, dengan beberapa perubahan data peserta yang tidak tercatat dengan baik, seperti perubahan Alamat atau status keluarga.

Permasalahan lain yang sering ditemukan adalah masyarakat kurang memahami pemahaman terkait dengan BPJS Bantuan Pemerintah. Pemahaman ini mencakup prosedur dimana jika masyarakat ingin memperoleh bantuan BPJS dari pemerintah, mereka harus mengajukannya melalui Dinas Sosial terlebih dahulu. Proses ini melibatkan penilaian dari Dinas Sosial untuk menentukan kelayakan masyarakat dalam menerima bantuan. Setelah mendapatkan persetujuan dari Dinas Sosial, langkah selanjutnya adalah mengunjungi kantor cabang BPJS Kesehatan terdekat untuk melanjutkan proses mendapatkan bantuan tersebut.

Masih terdapat permasalahan lain juga yang perlu diperhatikan, yaitu kurangnya kesadaran peserta terhadap pelayanan online yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Salah satu contohnya adalah kurangnya pemahaman mengenai aplikasi mobile JKN. Banyak peserta yang belum menyadari keberadaan aplikasi tersebut, padahal di dalamnya terdapat berbagai fitur yang sangat berguna bagi peserta. Dari mulai pengecekan status keaktifan kartu BPJS, informasi tentang tunggakan biaya, hingga

kemampuan untuk melakukan perubahan faskes atau tempat berobat. Memahami hal ini sangat penting karena pelayanan online dapat menjadi solusi efektif bagi masyarakat, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor BPJS.

Berdasarkan hambatan-hambatan yang telah disebutkan diatas, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara publik di kantor BPJS Lubuklinggau belum memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, Penulis tertarik ingin meneliti Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau kepada peserta BPJS Kesehatan daerah Lubuklinggau dan sekitarnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau
2. Apa upaya yang dilakukan oleh BPJS untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau.
2. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis upaya apa saja yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi negara terutama yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik.
- b. Dapat dijadikan sebagai sumber referensi di bidang karya ilmiah yang dapat menambah wawasan.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat dijadikan sebagai referensi dan masukan bagi peneliti berikutnya untuk mengeksplorasi topik yang sama terkait dalam bidang kualitas pelayanan administrasi.
- b. Dapat memberikan informasi tentang kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau.
- c. Dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, termasuk BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau, Pemerintah Daerah, Peserta BPJS, dan Masyarakat umum yang dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan layanan, mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki, dan merancang kebijakan yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Perundang-undangan:

- BPJS Kesehatan. (2022). Peraturan Direksi No. 19 Tahun 2022 tentang Pedoman Standar Layanan Peserta Program Jaminan Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A Methods Sourcebook (Edition 3)*. Sage.

Jurnal :

- Adni, D. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada kantor Imigrasi Kelas 1 di Kota Pekanbaru. *Wedana : Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik, Dan Birokrasi*, 4(1), 498–508.
[https://doi.org/https://doi.org/10.25299/wedana.2018.vol4\(1\).2157](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/wedana.2018.vol4(1).2157)
- Akay, R., Kaawoan, J., & Pangemanan, F. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *JURNAL GOVERNANCE*, 1(1), 1–8.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/33470>
- Aprilia, N., & Tukidi. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse di Senayan City. *Jurnal Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia*, 6(1), 34–46.
- Apriliana, & sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Bahar, D., Tinggogoy, D., & Tondo, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Polres Halmahera Utara. *Journal of Indonesian Public Administration and*

Governance Studies (JIPAGS), 3(2).
<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JIPAGS/article/view/7553/5129>

Hubalillah, Badaruddin, & Kusmanto, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Perspektif*, 11(1), 372–184. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5662>

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), 575–588. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3721>

Kardina, M., Putera, R., & Kusdarini. (2022). Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan. *JIEE: Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 9–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jiee.v2i2.739>

Larasati, N. (2016). Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rsud Dr.M.Soewandhie Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 81–93. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp6dfd05a323full.pdf>

Leo, D., Arifin, A., & Aripin, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2508-2517.

Marom, A. (2015). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 45–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/gp.1.1.2015.45-63>

Mokoginta, C., L, I., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran (Mabp)*, 5(1), 79–92. <http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/view/593>

Ramadhan, M., & Arifiansyah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sofia Restaurant

Jakarta. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(11), 1667–1682.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32670/ht.v1i11.2118>

Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu . *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56–65. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>

Salman, A. B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 2(1), 37-43.

Silfiah, R., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks SOLIDITAS*, 4(1), 43–52.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31328/js.v4i1.2167>