
**KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN PERSPEKTIF
UNDANG- UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2011
(Studi di Kota Madiun)**

Sarjiyati¹, Bambang Sukarjono², Yuni Purwati³, Yuan Salsabilla Rosada⁴

¹Fakultas Hukum, Universitas Merdeka Madiun, Jl. Serayu No.79 Madiun, 63133
Email: sarjiyati@unmer-madiun.ac.id

² Fakultas Hukum, Universitas Merdeka Madiun, Jl. Serayu No.79 Madiun, 63133
Email: bambangskarjono@unmer-madiun.ac.id

³ Fakultas Hukum, Universitas Merdeka Madiun, Jl. Serayu No.79 Madiun, 63133
Email: yunipurwati@unmer-madiun.ac.id

⁴ Fakultas Hukum, Universitas Merdeka Madiun, Jl. Serayu No.79 Madiun, 63133
Email: yuansalsabillarosada@gmail.com

Abstract--This study aims to determine the quality of health services obtained by users of the Social Security Administering Body according to the perspective of Law Number 24 of 2011 and the efforts that must be made to improve the quality of these services. This study uses a type of empirical juridical research that is based on normative law, but observes how the interaction occurs when the norm works in society. With this research, it is expected to be one of the considerations for the government in making regulations to improve the quality of health insurance in Indonesia as well as, as a reference in improving the quality of services, especially by the Madiun City Health Social Security Organizing Agency.

Keyword : Health, Quality, Service, Healthcare and Social Security Agenc

I. PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan Negara hukum yang berdasarkan pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, yang mengatur segala kehidupan masyarakat Indonesia, Hukum disini mempunyai arti yang sangat penting dalam aspek kehidupan sebagai pedoman tingkah laku manusia dalam hubungannya dengan manusia yang lain.

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 Ayat (3) menyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas

pelayanan kesehatan dan dasilitas pelayanan umum yang yang layak.¹ Perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia tidak terlepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka, pelayanan kesehatan masyarakat dikerjakan sejalan dengan tanggung jawab pemerintah “melindungi” masyarakat Indonesia dari gangguan kesehatan.

Hukum merupakan sarana untuk mengatur masyarakat sebagai sarana kontrol sosial, maka hukum bertugas untuk menjaga agar masyarakat dapat tetap berada dalam pola-pola tingkah laku yang diterima olehnya. Didalam peranannya yang demikian ini hukum hanya mempertahankan saja apa yang telah terjadi sesuatu yang tetap dan diterima dalam masyarakat. Tetapi diluar itu hukum masih dapat menjalankan fungsinya yang lain yaitu dengan tujuan untuk mengadakan perubahan-perubahan di dalam masyarakat.

Perekonomian di Indonesia saat ini sedang mengalami penurunan, bahkan Indonesia telah masuk dalam fase Resesi Ekonomi. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat pertumbuhan ekonomi kuartal I 2021 minus 0,74 persen.² Terlebih lagi dengan adanya pandemi Covid-19 terjadi kemunduran di berbagai sektor, salah satunya sektor Ekonomi yang menyebabkan jumlah pengangguran di Indonesia menjadi meningkat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan.³ Peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat jasa dan produk yang di tawarkan akan kurang diminati oleh konsumen.

¹Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 Ayat 3

²CNN Indonesia, *Biang Kerok Resesi Ekonomi RI Berlanjut Kuartal I 2021*, dalam <https://www.google.com/amp/s/www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210505124121-532-638816/biang-kerok-resesi-ekonomi-ri-berlanjut-kuartal-i-2021/amp>, diakses pada Tanggal 3 Agustus 2022, Pukul 14.20

³Azwar, AH, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta Volume 8 Nomor 2 September 2022, **YUSTISIA MERDEKA** | 65

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting, apalagi dimasa-masa pandemi ini. Namun masih terdapat masyarakat Indonesia yang belum bisa mendapatkan pelayanan fasilitas kesehatan. Hal tersebut dikarenakan akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan masih terbatas. Masyarakat masih belum bisa mendapatkan pelayanan disemua fasilitas kesehatan. Masyarakat yang memiliki kemampuan ekonomi lemah juga kerap kali tidak mendapatkan pelayanan kesehatan.

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 ke dokter atau membeli obat. Pemerintah Indonesia bertanggung jawab dalam memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia.⁴

Berlandaskan hal-hal tersebut pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama pada masyarakat miskin. Pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan pemerintah dalam bidang kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau.

Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia

⁴Baby Silvia Putri, Lindawati Kartika, “Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor”, Riset Manajemen dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, Februari 2017, hal.1

Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.⁵

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminansosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.⁶

Pelayanan terhadap pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sangatlah penting. Hal tersebut dikarenakan, apabila pelayanan yang diberikan kepada pengguna BPJS baik maka akan semakin banyak masyarakat yang akan memanfaatkan pelayanan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Contoh pelayanan yang menyebabkan menghambat pemberian kualitas pelayanan yang baik di RSUD Kota Madiun ialah seperti kurangnya kuota pegawai rumah sakit, terutama perawat yang masih terbatas jumlahnya. Hal ini menyebabkan perawat tidak bisa mengcover seluruh pasien.⁷ Sedangkan untuk contoh pelayanan yang berkualitas baik ialah dengan memiliki jumlah staff perawat yang mencukupi untuk bisa melayani semua pasien yang datang berobat, tentunya tidak cukup satu orang staff perawat saja untuk mengatasi seorang pasien. Demikian juga dengan para dokternya yang jumlahnya harus bisa memadai untuk menyelenggarakan kegiatan berobat setiap harinya.

Oleh karena itu peneliti bermaksud menganalisa bagaimana kualitas pelayanan kesehatan terhadap pengguna jasa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dengan masyarakat yang tidak menggunakan jasa tersebut berdasarkan perspektif Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 di Kantor BPJS

⁵Humas BPJS Kesehatan, *Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia*, dalam <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4> , Diakses Tanggal 7 Agustus 2022, Pukul 14.02 WIB

⁶Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 14

⁷Andy Widyatmoko, "Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun", *Journal of Politic and Government* Vol. 3 No.4 2014 hal. 11

Kota Madiun. Berdasarkan latar belakang diatas dirumuskan permasalahan berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Kota Madiun menurut Perspektif Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial?
2. Apa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Kota Madiun?

II. METODE PENELITIAN

Jenis Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini yaitu metode penelitian empiris (*socialological jurisprudence*). Penelitian ini berbasis pada hukum normatif, tetapi bukan mengkaji mengenai sistem norma dalam aturan perundangan, namun mengamati bagaimana rekasi dan interaksi yang terjadi ketika sistim norma itu bekerja di dalam masyarakat⁸. Karakteristik penelitian empiris juga ditemukan melalui socio-legal research dengan paradigma penelitian hukum sosial (*sociological jurisprudence*). Konsekuensi dari penelitian hukum yang menggunakan pendekatan *socio-legal* adalah menggunakan interdisiplin penelitian normatif dengan sosiologis.⁹

Socio-legal studies tidak mengacu kepada ilmu sosiologi maupun ilmu-ilmu sosial, melainkan “*an interface with a context within which law exist*” oleh sebab itu, mengapa di saat para peneliti socio-legal menggunakan teori-teori sosial tertentu sebagai alat bantu analisis tidak diarahkan untuk menjadi kajian ilmu sosiologi dan ilmu sosial lainnya, melainkan diarahkan untuk kajian ilmu hukum.¹⁰

Metode yang demikian dipergunakan mengingat pada permasalahan yang akan diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan kesehatan bagi pengguna Badan

⁸Sigit Sapto Nugroho *et.al.*, 2020, *Metodologi Riset Hukum*, Oase Pustaka, Surakarta, hal. 46

⁹Yati Nurhayati, Ifrani, M.Yasir Said, “Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum”, *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia (JPHI)*, Vol. 2, No. 1 Februari 2021, hal.13

¹⁰S. Wheeler dan PA Thomson “Socio-legal research is, in some respects, founded on a paradox in that, while it claims or aspires to be an interdisciplinary subject with particular ties with sociology, the majority of its practitioners are based in law schools, and have no received any systematic training in either sociological theory and research methods”., *Socio-legal Studies*, 2002, *Laws Futures*, Oxford: Hart Publishing, hal. 271

Penyelenggara Jaminan Sosial dalam perspektif Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer, data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama yakni pihak yang menjadi obyek dari penelitian ini. melalui angket kuesioner dengan responden. Dalam data primer ini peneliti mencari jawaban melalui responden yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pengguna BPJS di Kota Madiun. Dan sumber data sekunder data yang berisi dokumen, buku-buku, majalah-majalah, keterangan- keterangan atau lainnya.

Teknik Pengumpulan data yang dilakukan dalam peneliti ini menggunakan teknik pengumpulan data secara observasi, cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap peristiwa yang ada dilapangan. Dalam observasi ini penelitian menggunakan banyak catatan, seperti daftar *check*, daftar isian, daftar angket, daftar kelakuan, dan lain-lain yang harus dilakukan sendiri oleh peneliti.¹¹ Survey Kuesioner dengan cara menyebar kuesioner atau angket sebagai instrumen penelitian dengan google form yang dibagikan secara daring kepada masyarakat kota Madiun yang menggunakan jasa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Studi Dokumen yang merupakan teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan mengandalkan dokumen sebagai salah satu sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian.¹² Pendukung dokumen dalam penelitian ini meliputi Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Analisis Data merupakan kegiatan dalam penelitian yang berupa melakukan kajian atau telaah terhadap hasil pengolahan data yang dibantu dengan teori-teori yang telah didapatkan sebelumnya.¹³ Penelitian ini menggunakan 2 macam teknik analisis. Pertama, analisis kualitatif yakni analisis untuk menggambarkan atau

¹¹Sigit Sapto Nugroho *et.al.*, 2020, *Metodologi Riset Hukum*, Oase Pustaka, Surakarta, Hal. 78

¹²Kumparan, *Teknik Pengumpulan Data dan Jenis-Jenisnya untuk Penelitian*, dalam <https://kumparan.com/berita-update/teknik-pengumpulan-data-dan-jenis-jenisnya-untuk-penelitian-1usMO2uuF4O/full> , Diakses Tanggal 8 Juli 2021, Pukul 10.12 WIB

¹³Sigit Sapto Nugroho *et.al.*, 2020, *Op.Cit* Hal. 93

untuk menjelaskan hasil penelitian dari penjelasan tentang teori-teori yang bersangkutan dengan uraian masalah yang di ambil dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden atau kuisioner dan hasil dari wawancara. Analisis dalam hal ini berupa analisis terhadap masing-masing pertanyaan yang ada dalam kuesioner dan wawancara yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh persepsi kepuasan pelanggan. Kedua, analisis kuantitatif merupakan suatu analisis data yang diperlukan terhadap data yang diperoleh dari responden, kemudian dilakukan analisis berdasarkan metode statistik dan diklasifikasikan dalam katagori tertentu.

III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Kota Madiun menurut Perspektif Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Hasil penelitian ini memaparkan data dan informasi yang peneliti dapatkan dari lapangan yang dikemudian di sesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan dalam penelitian. Kualitas penyedia pelayanan merupakan hal utama demi kepuasan pasien, terutama dalam penelitian ini difokuskan kepada responden yang menggunakan layanan Jasa BPJS Kesehatan.

Kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan, oleh karena itu pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam menjalankan lembaga landasan hukumnya yaitu, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004

tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Dasar 1945.¹⁴ Peneliti menilai Kualitas Pelayanan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan berdasarkan beberapa klasifikasi yaitu, Profesionalisme dan Keahlian, Sikap dan Perilaku, Aksesibilitas dan Fleksibilitas, Reputasi dan Kredibilitas.

Profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang.¹⁵ Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terkait dengan Profesionalisme dan keahlian tersirat dalam pasal 9 sampai dengan pasal 13 yang mengatur tentang fungsi, tugas, wewenang, hak dan kewajiban Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dalam pasal 20 berisikan bahwa “Organ BPJS terdiri atas Dewan Pengawas dan Direksi” diperjelas dalam pasal 23 dan pasal 24 mengenai aturan organ-organ BPJS dimulai dari pengangkatan dan pemberhentian, jumlah anggota, tugas dan fungsi, hingga periode jabatan.

Sikap dan perilaku petugas pelayanan BPJS maupun petugas kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan. Terkadang hubungan antara petugas pelayanan BPJS dan petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terkait dengan Sikap dan Perilaku tersirat dalam pasal 2 bagian a yang mengemukakan bahwa BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan asas kemanusiaan yang terkait dengan penghargaan terhadap martabat manusia.

Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan dan kemudahan pencapaian lokasi dan hubungannya satu sama lain. Aksesibilitas memiliki konsep yang luas dan fleksibel. Aksesibilitas dan fleksibilitas merupakan hal

¹⁴Humas, 2021, *Landasan Hukum*, (<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/5> diakses pada 4 Agustus 2022 pukul 22.20)

¹⁵Kunandar, 2007, *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan dan Sukses dalam Sertifikasi Guru*, Raja Grafindo, Jakarta, hal. 45

yang saling berkaitan. Selain hal tersebut aksesibilitas berhubungan dengan masalah waktu.¹⁶ Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terkait dengan Aksesibilitas dan fleksibilitas tersirat dalam pasal 13 bagian c yaitu dalam melaksanakan tugasnya BPJS berkewajiban untuk memberikan informasi melalui media massa cetak dan elektronik mengenai kinerja, kondisi keuangan, serta kekayaan dan hasil pengembangannya.

Public relations bertujuan untuk menciptakan, memelihara dan meningkatkan citra yang baik dari organisasi atau perusahaan kepada publik yang disesuaikan dengan kondisi-kondisi daripada publik yang bersangkutan dan memperbaikinya jika citra tersebut menurun atau rusak.¹⁷ Publik relation berpengaruh terhadap reputasi dan kredibilitas yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terkait dengan reputasi dan kredibilitas tersirat dalam pasal 4 bagian e yang berisikan bahwa BPJS dalam pelaksanaannya berdasarkan prinsip akuntabilitas, prinsip pelaksanaan program dan pengelolaan keuangan yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan sehingga mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Dalam praktiknya yang terjadi di Masyarakat khususnya kota Madiun sudah hampir sesuai dengan yang diharapkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Berdasarkan kuesioner yang peneliti buat terdapat beberapa penyajian data responden sebagai berikut :

Tabel 1: Pengetahuan dan Kemampuan Petugas BPJS Kesehatan Kota Madiun

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Baik	6	18,8%
Baik	14	43,8%

¹⁶Ruben Talav Era, 2012, *Improving Pedestrian Accesibility To Public Space Trough Space Syntax Analysis, Environmental Planning Laboratory (LABPLAM). Departemen Of Urbanism And Spatial Planning*. University Of Granada Spain PUC.

¹⁷Neni Yulianita, 2007, *Dasar-Dasar Public Relations*, Pusat Penerbit Universitas, Bandung, hal. 42

Cukup	12	37,5%
Buruk	0	0%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	32	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden menyatakan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki Petugas BPJS Kesehatan Kota Madiun kualitasnya sudah Baik untuk menyampaikan informasi dan menyelesaikan permasalahan dengan baik.

Tabel 2 : Protokol Kesehatan di BPJS Kesehatan Kota Madiun

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Baik	13	40,6%
Baik	14	43,8%
Cukup	5	15,6%
Buruk	0	0
Sangat Buruk	0	0
Jumlah	32	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden menyatakan BPJS Kesehatan Kota Madiun kualitasnya sudah baik dalam menerapkan Protokol Kesehatan .

Tabel 3 : Sikap Cepat Tanggap Petugas BPJS Kesehatan Kota Madiun

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Baik	7	21,9%
Baik	15	46,9%
Cukup	8	25%
Buruk	2	6,3%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	32	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden menyatakan BPJS Kesehatan Kota Madiun kualitasnya baik dalam Sikap Cepat Tanggap Petugas BPJS Kesehatan Kota Madiun.

Tabel 4 : Informasi yang diberikan Petugas BPJS Kesehatan Kota Madiun

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Baik	7	21,9%
Baik	16	50%
Cukup	8	25%
Buruk	1	3,1%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	32	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden menyatakan Informasi yang diberikan BPJS Kesehatan Kota Madiun kualitasnya baik.

Tabel 5: Pelayanan Secara Daring Petugas BPJS Kesehatan Kota Madiun

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Baik	7	21,9%
Baik	15	46,9%
Cukup	9	28,1%
Buruk	1	3,1%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	32	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden menyatakan Pelayanan Secara Daring yang diberikan BPJS Kesehatan Kota Madiun kualitasnya baik.

Tabel 6 : Kepercayaan dan rasa aman menggunakan BPJS Kesehatan

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Baik	5	15,6%

Baik	19	59,3%
Cukup	7	21,7%
Buruk	1	3,1%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	32	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden menyatakan Kepercayaan dan rasa aman menggunakan BPJS Kesehatan sudah baik.

Tabel 7 : Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Madiun tanpa memandang status sosial

Alternatif Jawaban	Jumlah	Presentase
Ya	28	87,5%
Tidak	4	12,5%
Jumlah	32	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban tertinggi responden menyatakan “Ya” Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Madiun melayani tanpa memandang status sosial.

B. Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Kota Madiun

Upaya-Upaya peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang ialah dengan melakukan audiensi dengan sejumlah asosiasi rumah sakit guna membahas upaya peningkatan kualitas pelayanan bagi peserta JKN-KIS di rumah sakit. Direktur Utama BPJS Kesehatan, Ali Ghufron Mukti mengatakan bahwa saat ini pihaknya fokus melakukan perbaikan customer journey di rumah sakit.¹⁸

Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, memiliki banyak manfaat yang

¹⁸ Humas, BPJS Kesehatan dan Asosiasi Rumah Sakit Bahas Upaya Peningkatan Layanan JKN-KIS, dalam <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/1879/BPJS-Kesehatan-dan-Asosiasi-Rumah-Sakit-Bahas-Upaya-Peningkatan-Layanan-JKN-KIS>, Diakses Tanggal 8 Agustus 2022, Pukul 18.40 WIB

dirasakan, baik untuk saat ini ataupun masa mendatang.¹⁹ Program JKN-KIS telah memberikan dampak positif terhadap akses layanan kesehatan masyarakat, masyarakat terbantu dalam memperoleh pelayanan kesehatan oleh Program JKN-KIS di fasilitas kesehatan.

Upaya-Upaya peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan diantaranya ialah mengurangi antrean pelayanan dengan memanfaatkan face recognition dan teknologi artificial intelegent, mempercepat koordinasi rujukan antarfasilitas kesehatan, mengoptimalkan bridging sistem informasi BPJS Kesehatan dengan layanan fasilitas kesehatan, serta memperkuat upaya edukasi publik mengenai JKN-KIS. BPJS Kesehatan saat ini terus mendorong penerapan digitalisasi pelayanan administrasi di rumah sakit, di antaranya antrean elektronik yang terkoneksi dengan Mobile JKN, display informasi ketersediaan tempat tidur, display informasi jadwal operasi di rumah sakit, dan simplifikasi pelayanan hemodialisa di rumah sakit melalui fingerprint. Khusus administrasi klaim rumah sakit, BPJS Kesehatan juga telah mengembangkan e-Claim Primer, Virtual Claim (V-Claim), Verifikasi Digital (Vidi), dan Digitalisasi Audit Klaim (Defrada).²⁰

Upaya peningkatan kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Madiun, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Pandawa. Fasilitas baru ini merupakan akronim dari Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp (Pandawa). Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi di BPJS Kesehatan bisa melalui chat Whatsapp.

²¹Walau memberikan trobosan pelayanan secara daring, BPJS Kesehatan juga melayani secara tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan.

¹⁹ Humas, JKN-KIS, Tabungan Kesehatan Saat Ini dan Masa Depan, dalam <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/2062/JKN-KIS-Tabungan-Kesehatan-Saat-Ini-dan-Masa-Depan>, Diakses Tanggal 9 Agustus 2022, Pukul 19.20 WIB

²⁰ Humas, BPJS Kesehatan dan Asosiasi Rumah Sakit Bahas Upaya Peningkatan Layanan JKN-KIS, dalam <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/1879/BPJS-Kesehatan-dan-Asosiasi-Rumah-Sakit-Bahas-Upaya-Peningkatan-Layanan-JKN-KIS>, Diakses Tanggal 10 Agustus 2022, Pukul 18.40 WIB

²¹ Madiuntoday, Kurangi Tatap Muka, BPJS Kesehatan Cabang Kota Madiun Manfaatkan Pandawa, dalam <https://madiuntoday.id/2020/10/01/kurangi-tatap-muka-bpjs-kesehatan-cabang-kota-madiun-manfaatkan-pandawa/>, Diakses pada 10 Agustus 2022, Pukul 17.00 WIB

BPJS Kesehatan meluncurkan dua layanan baru yaitu Chat Assistant JKN (Chika) dan Voice Interactive JKN (Vika) untuk melayani peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Chika dapat diakses melalui media sosial seperti Facebook Messenger (BPJS Kesehatan), Telegram (BPJSKes_bot) dan Whatsapp (08118750400), sementara Vika merupakan layanan informasi menggunakan mesin penjawab untuk mengecek status tagihan dan status kepesertaan dengan menghubungi BPJS Kesehatan Care Center 1500 400. Hadirnya Chika dan Vika diharapkan mampu membantu peserta JKN-KIS memenuhi kebutuhannya.²²

Peningkatan kualitas pelayanan ini harus diimbangi oleh kualitas pelayanan di seluruh fasilitas kesehatan. Dengan kemajuan sistem informasi di fasilitas kesehatan yang diintegrasikan ke dalam program JKN-KIS, hal ini bisa memudahkan peserta untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan JKN-KIS yang terus meningkat akan memberikan manfaat baik untuk masyarakat, diperlukan juga peran fasilitas kesehatan dalam melakukan upaya promotif preventif agar menciptakan ekosistem masyarakat yang sehat.

IV. KESIMPULAN

Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan menurut Perspektif Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dinilai dalam beberapa klasifikasi yaitu Profesionalisme, Keahlian, Sikap, Perilaku, Aksesibilitas, Fleksibilitas, Reputasi, Kredibilitas. Berdasarkan kuesioner yang dibuat oleh peneliti yang merujuk pada klasifikasi tersebut mayoritas suara responden menilai pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sudah baik, walau begitu masih perlu peningkatan

²² Akurat.co, BPJS Kesehatan Luncurkan Chika dan Vika, Permudah Layanan JKN Saat Pandemi, dalam <https://manajemen-pembiayaankesehatan.net/index.php/berita-nasional/3039-bpjs-kesehatan-luncurkan-chika-dan-vika-permudah-layanan-jkn-saat-pandemi>, Diakses Tanggal 11 Agustus 2022 pukul 19.40 WIB

agar kualitas pelayanan menjadi sangat baik. Beberapa responden juga masih menilai buruk atas pelayanan yang diberikan seperti respon yang lambat saat menggunakan pelayanan secara online (Whatsapp).

2. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kota Madiun, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Pandawa. BPJS Kesehatan mengutamakan pelayanan secara daring guna memberikan kemudahan dan mempermudah pelayanan dengan melakukan layanan Chat Assistant JKN (Chika) dan Voice Interactive JKN (Vika) untuk melayani peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Azwar, AH, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Kunandar, 2007, *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan dan Sukses dalam Sertifikasi Guru*, Raja Grafindo, Jakarta
- Neni Yulianita, 2007, *Dasar-Dasar Public Relations*, Pusat Penerbit Universitas, Bandung
- Sigit Sapto Nugroho *et.al.*, 2020, *Metodologi Riset Hukum*, Oase Pustaka, Surakarta
- S. Wheeler dan PA Thomson , 2002, *Socio-legal research is, in some respects, founded on a paradox in that, while it claims oraspires to be an interdisciplinary subject with particular ties with sociology, the majority of itspractitioners are based in law schools, and have no received any systematic training in eithersociological theory and research methods , Socio-legal Studies, Laws Futures*, Hart Publishing, Britania Raya
- Talav Era, Ruben, 2012, *Improving Pedestrian Accesibility To Public Space Trough Space Syntax Analysis, Environmental Planning Laboratory (LABPLAM). Departemen Of Urbanism And Spatial Planning. University Of Granada Spain, Granada*

Jurnal

Andy Widyatmoko, “Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun”, *Journal of Politic and Government* Vol. 3 No.4 2014.

Baby Silvia Putri, Lindawati Kartika, “Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor”, *Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1, Februari 2017.

Yati Nurhayati, Ifrani, M. Yasir Said, “Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum”, *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia (JPHI)*, Vol. 2, No. 1 Februari 2021.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 Ayat 3

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Internet

Akurat.co, BPJS Kesehatan Luncurkan Chika dan Vika, Permudah Layanan JKN Saat Pandemi, dalam <https://manajemen-pembiayaankesehatan.net/index.php/berita-nasional/3039-bpjs-kesehatan-luncurkan-chika-dan-vika-permudah-layanan-jkn-saat-pandemi>.

CNN Indonesia, *Biang Kerok Resesi Ekonomi RI Berlanjut Kuartal I 2021*, dalam <https://www.google.com/amp/s/www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210505124121-532-638816/biang-kerok-resesi-ekonomi-ri-berlanjut-kuartal-i-2021/amp>.

Humas BPJS Kesehatan, *Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia*, dalam <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>.

Humas, *BPJS Kesehatan dan Asosiasi Rumah Sakit Bahas Upaya Peningkatan Layanan JKN-KIS*, dalam <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/1879/BPJS-Kesehatan-dan-Asosiasi-Rumah-Sakit-Bahas-Upaya-Peningkatan-Layanan-JKN-KIS>.

Humas, *JKN-KIS, Tabungan Kesehatan Saat Ini dan Masa Depan*, dalam <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/2062/JKN-KIS-Tabungan-Kesehatan-Saat-Ini-dan-Masa-Depan>.

Humas, *Landasan Hukum*, dalam <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/5>. Kumparan, *Teknik Pengumpulan*
Volume 8 Nomor 2 September 2022, **YUSTISIA MERDEKA** | 79

Data dan Jenis-Jenisnya untuk Penelitian, dalam <https://kumparan.com/berita-update/teknik-pengumpulan-data-dan-jenis-jenisnya-untuk-penelitian-1usMO2uuF4O/full>.

Madiuntoday, Kurangi Tatap Muka, BPJS Kesehatan Cabang Kota Madiun Manfaatkan Pandawa, dalam <https://madiuntoday.id/2020/10/01/kurangi-tatap-muka-bpjs-kesehatan-cabang-kota-madiun-manfaatkan-pandawa/>.