

KINERJA KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN CABANG MANADO

LIS PURWANTI
PATAR RUMAPEA
DEYSI L. TAMPONGANGOY

Abstract: In practice, the performance of the resulting Government seems to have not yet showed better conditions change significantly. Some government officials still shows low level of accountability, responsiveness and efficiency in the conduct of the service. Effected by the importance of the role of institutional performance on one side and the number of issues that bind them on the other hand, issues concerning the performance of the institutions as well as public service apparatus became one of the important issues in the reform of public administration in different countries, including for the context of Indonesia at the present time. The performance of the public service are often interchangeable with government performance measurement, it is not too surprising since basically the public service became the responsibility of the Government and related agencies that provide services to the community. BPJS health is a legal entity formed for national health assurance program organize (JKN) and is responsible to the President and has the task to organize national health guarantee. Based on some of the opinions or theories of performance then the author refers to the performance of theory Kumorotomo which States that the performance can be formulated through indicators-charge indicators will namely, efficiency, effectiveness, fairness and responsiveness. The reason this performance theory used is that problems are found, the situation can be solved or sought solution by using the performance theory. This research is a descriptive methode using qualitative approach by digitally describe data obtained from research results about Performance Office BPJS Health Branch of Manado. In qualitative research, data collection is done by observation, in-depth interviews and documentation. The overall conclusion of all indicators that there is, the performance of the Office organizer of social security (BPJS) to Manado Branch Health currently is already quite good, in terms of efficiency because of the service in accordance with the procedure. For effectiveness, it's been pretty good, but should be optimized again about the socialization of social security program so that people understand the concept of JKN, system funding, aware of the benefits to the community as well as the procedures for his service to the service of their health. And then for Justice is already good enough. And responsiveness, the overall service provided to the community already is good enough just yet to a maximum until the required leadership role in directing and supervising the performance of the employee in order that the overall performance is better.

Keywords : BPJS Health office performance

PENDAHULUAN

Tugas utama pemerintah sebagai organisasi sektor publik terbesar adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat merupakan sebuah konsep yang sangat multikompleks. Kesejahteraan masyarakat tidak hanya berupa kesejahteraan fisik yang bersifat material saja, namun termasuk kesejahteraan nonfisik yang

lebih bersifat immaterial. Dalam suatu negara yang berbentuk republik yang dimiliki negara adalah rakyat atau masyarakat. Oleh karena itu, rakyat atau masyarakat harus dilayani oleh negara. Negara berkewajiban untuk meningkatkan kemakmuran masyarakatnya.

Banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber dari

kelambanan, sistem prosedur yang berbelit—belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang responsif, tidak konsisten dan terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya).

Bagi bangsa Indonesia tuntutan terhadap kinerja yang baik memerlukan usaha yang sungguh-sungguh untuk mewujudkannya dikarenakan kinerja birokrasi pemerintah saat ini ditengarai masih belum mewujudkan kinerja yang tinggi. Hal ini ditandai salah satunya adalah rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat.

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan bertanggungjawab kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS), penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI ataupun rakyat biasa. BPJS Kesehatan resmi beroperasi pada 1 Januari 2014 sebagai transformasi dari PT.Askes (Persero). BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT.Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No.24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT.Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan memiliki tiga pilar yang menjadi kunci keberhasilan yaitu,

pengumpulan pendapatan yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan sumber dana pelayanan kesehatan, pengumpulan resiko yang berguna untuk memastikan subsidi silang antar peserta, dan pembelian yang berfungsi untuk memastikan ketersediaan pola dan besaran bagi fasilitas kesehatan. Ironis, fakta dilapangan, hingga kini masih terjadi antrean panjang para pasien untuk dapat layanan kesehatan terutama dirumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan di Indonesia. Masalah yang terjadi tidak saja pada antrean panjang, justru yang perlu diperhatikan adalah fasilitas dan pelayanan kesehatannya. Fasilitas kesehatan yang ada di banyak rumah sakit di Indonesia masih jauh dari kata memadai. Bagaimana mungkin dengan fasilitas yang kurang itu mampu melayani pasien dengan baik sesuai amanat dan tujuan UU BPJS. Akankah tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan yang demikian menjadi terlayani dengan baik.

Dalam hal ini usaha Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado untuk memberikan pelayanan publik sudah cukup berjalan dengan baik meskipun masih ditemui permasalahan—permasalahan yang tetap muncul pada proses pelayanan sehingga tidak efisien dan efektif seperti, Meningkatnya jumlah peminat mengakses kartu BPJS Kesehatan, nampaknya belum diringi dengan fasilitas pendaftaran BPJS tidak siap dengan antusias masyarakat pelayanan untuk mendapatkan kartu BPJS Kesehatan. Belum lagi kesiapan pelayanan

yang sangat minim. Seperti kurangnya tenaga yang melayani masyarakat, dan antrian yang panjang dan memakan waktu berjam-jam. Hal ini menggambarkan masih kurangnya tingkat kinerja pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado. Seperti sosialisasi yang kurang efektif pada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme BPJS Kesehatan karena selalu ada perubahan struktur organisasi, serta BPJS Kesehatan sering mengubah peraturan. Sehingga masyarakat kurang mendapatkan informasi mengenai jaminan Kesehatan. Kurangnya daya tanggap dari pegawai, hal ini terlihat dari pegawai yang masih belum mampu untuk mengatasi keluhan masyarakat dan minimnya motivasi untuk belajar untuk bagaimana cara menangani berbagai keluhan dari masyarakat, akibatnya adanya lempar tanggung jawab antara pegawai satu dengan pegawai lainnya, hal ini pun menyebabkan masyarakat menjadi kebingungan karena merasa tidak dilayani secara maksimal. Padahal dalam pelayanan publik memerlukan motivasi untuk lebih giat demi tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis mencoba untuk mengkaji penelitian ini dengan judul : “Kinerja Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Keban, 2008).

Menurut para ahli, kinerja adalah manifestasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dan pemerintah (Ndraha,1997). Lembaga Administrasi Negara merumuskan Kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi (LAN,1999).

Hasibuan (2003) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas, maka akan semakin besar pula kinerja pegawai yang bersangkutan.

Selanjutnya menurut Kumorotomo dalam pasalong (2007) merumuskan empat indikator penilaian terhadap kinerja organisasi, yaitu :

- a) Efisiensi
Menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.
- b) Efektivitas, Menyangkut rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
- c) Keadilan, Menyangkut distribusi dan alokasi layanan diselenggarakan organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercakupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah efektifitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi.
- d) Daya tanggap, Daya tanggap terhadap kebutuhan vital masyarakat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan.

2. Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan

- a) Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Jaminan Sosial adalah perlindungan yang diberikan oleh masyarakat bagi anggota-anggotanya untuk resiko-resiko atau peristiwa-peristiwa tertentu dengan tujuan, sejauh mungkin, untuk menghindari peristiwa-peristiwa tersebut yang dapat mengakibatkan hilangnya atau turuunnya sebagian besar penghasilan, dan untuk memberikan pelayanan medis/dan atau jaminan keuangan terhadap konsekuensi ekonomi dari terjadinya peristiwa tersebut, serta jaminan untuk tunjangan keluarga dan anak (Zaeni, 2007). Secara singkat jaminan sosial diartikan sebagai bentuk perlindungan sosial yang menjamin seluruh rakyat agar dapat mendapatkan kebutuhan dasar yang layak.

b) Pengertian BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan bertanggungjawab kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS), penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI ataupun rakyat biasa. BPJS Kesehatan resmi beroperasi pada 1 januari 2014 sebagai transformasi dari PT.Askes (Persero). BPJS Kesehatan sebelumnya

bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT.Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No.24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT.Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. Dalam mengikuti program ini peserta BPJS kesehatan dibagi menjadi 2 (dua) kelompok yaitu untuk masyarakat yang mampu dan kelompok masyarakat yang tidak mampu.

Peserta BPJS Kesehatan dibagi menjadi 2 (dua) kelompok yaitu :

- a. PBI (Penerimaan Bantuan Iuran), jaminan kesehatan, yaitu PBI adalah peserta Jaminan Kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagaimana diamanatkan Undang-Undang SJSN yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah sebagai peserta program Jaminan Kesehatan. Peserta PBI adalah fakir miskin yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui Peraturan Pemerintah. Bukan PBI Jaminan Kesehatan, adalah peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu

METODELOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Moelong (2010) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan

dan lain-lain, secara holistik dan dengan syarat deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

PEMBAHASAN

Pembahasan pada penelitian ini berkaitan erat dengan Kinerja Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Manado. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah 4 (empat) perusahaan badan usaha milik negara menjadi satu badan hukum 4 (empat) badan usaha yang dimaksud adalah PT.TASPEN, PT JAMSOSTEK, PT ASABRI, dan PT ASKES. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ini berbentuk seperti asuransi, nantinya semua warga Indonesia diwajibkan untuk mengikuti program ini, sehingga menjadi anggota BPJS Kesehatan menjadi sangat penting. Meski demikian, Kinerja pelayanan BPJS kesehatan masih memiliki beberapa hambatan, dari beberapa keterangan yang ada masih terdapat masalah-masalah yang ada di kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado.

Kumrotomo (pasalong 2007) merumuskan empat indikator penilaian terhadap kinerja organisasi, yaitu Efisien, Efektifitas, Daya Tanggap dan Keadilan.

Konsep Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Dalam hal dilihat dari segi efisiensi Kinerja Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado dapat dikatakan sudah cukup baik dilihat dari waktu, tenaga dan biaya karena sesuai dengan prosedur atau alur yang ditetapkan. Namun hal yang selalu dipermasalahkan masyarakat yaitu tenaga pemberi pelayanan yang sangatlah kurang dalam memberikan pelayanan dengan banyaknya masyarakatnya yang sering datang di Kantor BPJS Kesehatan. Langkah awal yang harus dilakukan yaitu menambah sumber daya manusianya agar memaksimalkan pekerjaan yang ada karena hal tersebut dapat meningkatkan proses pelayanan yang dapat menunjang dari segi efisiensi dan tentunya Kinerja Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado di mata masyarakat.

Efektifitas merupakan hal yang menyangkut rasionalitas teknis, nilai, misi tujuan serta fungsi agen pembangunan. Efektifitas dalam hal ini dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektifitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara

atau usaha tertentu dengan tujuan yang hendak dicapai.

Keadilan yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi lauanan yang diselenggarakan organisasi pelayanan pulik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercakupan atau kepantasan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektifitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Dengan kata lain keadilan merupakan pelayanan yang tidak membeda-bedakan.

Daya Tanggap terhadap kebutuhan vital masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memnuhi kriteria, daya tanggap kinerja birokrasi sebenarnya dapat dilihat melalui berbagai dimensi seperti dimensi akuntabilitas, efisiensi, efektifitas, responsivitas maupun responbilitas. Daya tanggap dapat dilihat dari bagaimana pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado dalam memberikan pelayanan dan dilihat pula bagaiman tanggapan masyarakat terhadap sebuah progam atau kegiatan yang dilakukan oleh Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui hasil pengamatan, pengumpulan data dan proses wawancara yang peneliti lakukan, maka penelitian mengenai Kinerja Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado sudah cukup baik, dilihat dari indikator-indikator efisiensi,

efektifitas, keadilan dan daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Pertama* Efisiensi Kantor BPJS kesehatan Cabang Manado terkait dengan Kinerja kantor BPJS Kesehatan sudah cukup baik, karena kinerja kantor sesuai dengan standar Operasional Prosedur. *Kedua* Efektifitas, Untuk efektifitas, kantor BPJS kesehatan cabang Manado sudah cukup baik, dikarenakan setiap tahunnya ada peningkatan jumlah peserta BPJS Kesehatan, meskipun masih ada yang harus dibenahi seperti dioptimalkan kembali sosialisasi kepada masyarakat. *Ketiga* Keadilan dari segi keadilan meskipun masih harus dikembangkan tapi sudah bisa dikatakan baik, karena masih adanya komentar positif dari masyarakat. Sehingga yang diperlukan adalah bagaimana Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado meningkatkan keadilan dalam memberikan pelayanan. *Keempat* daya tanggap, ketanggapan petugas dalam memberika pelayanan belum bisa dikatakan baik karena terbukti masih adanya keluhan masyarakat terkait respon petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kecepatan dan keteepatan waktu pelayanan.

SARAN

Agar progam-progam BPJS Kesehatan berjalan secara efisien dan efektif kinerja yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado harus lebih ditingkatkan lebih baik lagi, terutama dari segi tenaga pegawai yang kurang memadai dengan banyaknya beban kerja, lebih

mengoptimalkan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memahami prosedur tentang BPJS Kesehatan, lebih mengintensifkan kembali komunikasi dengan masyarakat, agar terbangun sebuah hubungan yang baik dan adil antara masyarakat sebagai konsumen dan pihak BPJS kesehatan sebagai pemberi pelayanan, dan pegawai yang ada di kantor BPJS kesehatan cabang manado harus lebih responsif dalam menanggapi keluhan dari masyarakat karena terbukti masih adanya keluhan dari masyarakat terkait respon petugas yang kurang baik

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M. S. P. 2003 *Manajemen Sumber daya Manusia*. Edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, T. Y. 2008. “*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*” (edisi 2). Yogyakarta : Gava Media.
- Kumorotomo. 1995. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPPAM.
- Lembaga Administrasi Negara RI. 1999. *Pedoman Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarata: LAN –RI.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Zaeni, A. 2007 *Aspek-Aspek Hukum Jaminan
Tenaga Kerja di Indonesia*. Mataram:
Rajawali Pers.

Sumber lain:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24
Tahun 2011 Tentang Badan
Penyelenggaraan Jaminan Sosial
(BPJS).