



Artikel

AGROWISATA BERBASIS PE
Arifin 1-9

Konsep Kehidupan Masyarakat Kasundaan Berbasis

ANALISIS PELAYANAN AD
Sukmayadi

RI PADA KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMIN

ANALISIS PENGARUH
Sutopo 15

KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP P

PENERAPAN CUSTOMER
Yayat Ginanjar

AM MEMASARKAN KAMAR HOTEL (Studi Kasus)

PENGARUH MODAL KE
Cahyono 3

ANEKA TAMBANG TBK

PENGARUH PERPUTAR
Fahrul Alam Masruri

UTANG TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUS

PENGELOLAAN SIFAT PI
Atep Ruhiat

NT) DALAM MENGHADAPI PERUBAHAN SISTEM IN

PENILAIAN KINERJA KOP
Helles Amanda

EK ORGANISASI

UNSUR PERENCANAAN S
Ryan Feryana Kurniawan

STIE

SEBELAS APRIL SUMEDANG

SINTESA adalah media ilmiah primer penyebaran hasil-hasil penelitian rumpun ilmu ekonomi dengan misi meningkatkan pengetahuan dan keterampilan profesional para ahli ekonomi serta wadah informasi berupa hasil penelitian, studi kepustakaan maupun tulisan ilmiah bagi akademisi, pengambil kebijakan, pelaku, dan pemerhati pembangunan ekonomi dan masyarakat. SINTESA diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sebelas April Sumedang. Terbit sejak tahun 2010 dengan frekuensi dua nomor dalam setahun.

SINTESA, Volume 7 Nomor 1, Juni 2017

Penanggung Jawab

Dr. Arifin, M.M, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sebelas April Sumedang

Dewan Redaksi

Ketua : Cahyono, M.Si
Anggota : Wawan Gunawan, M.M
Ayi Srie Yuniawati, M.Ak
Teguh santoso, M.M
Jajang Supriatna, M.M

Mitra Bestari sebagai Penelaah Ahli Tetap

Prof. Dr. Suryana, M.Si (Universitas Pendidikan Indonesia)
Dr. Ade Priangani, M.Si (Universitas Pasundan)
Dr. Dede Jajang S., M.M (Pascasarjana STIE Sebelas April)

Redaksi Pelaksana

Sukmayadi, M.M
Fahrul Alam Masruri, M.Ak
Ryan Feryana, M.M
Revi Latifah, M.Pd
Repi Purnomo, M.Pd.I
Helles Amanda, M.M

Administrasi pelaksana

Jujun Sirojudin, S.Kom
R. M. Esa Febriansyah

Alamat Penerbit/Redaksi

STIE Sebelas April
Jln. Angkrek Situ No.19 Sumedang 45323
Jawa Barat Indonesia
Telepon / HP : (0261) 205524-202911 ext 103 / 081381212919
Faksimili : (0261) 2015524
Email : penelitian@stie11april-sumedang.ac.id

SINTESA

Volume 7 Nomor 1, Juni 2017

DAFTAR ISI

Artikel

- AGROWISATA BERBASIS PENDIDIKAN KEARIFAN LOKAL (Konsep Kehidupan Masyarakat Kasundaan Berbasis Pendidikan Kearifan Lokal Sekitar Proyek Waduk Jatigede Kabupaten Sumedang)
Arifin 1-9
- ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPESERTAAN MANDIRI PADA KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL(BPJS) KESEHATAN CABANG SUMEDANG
Sukmayadi 10-14
- ANALISIS PENGARUH KEDISIPLINAN KERJA, PRESTASI KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PEMBERIAN BONUS KARYAWAN PADA PT. PUNGKOOK INDONESIA ONE
Sutopo 15-21
- PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM MEMASARKAN KAMAR HOTEL (Studi Kasus pada The Ardjuna Boutique Hotel and Spa Bandung)
Yayat Ginanjar 22-33
- PENGARUH MODAL KERJA TERHADAP LABA BERSIH PADA PT ANEKA TAMBANG TBK
Cahyono 34-50
- PENGARUH PERPUTARAN PERSEDIAAN DAN PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN FOOD AND BEVERAGE YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA
Fahrul Alam Masruri 51-56
- PENGELOLAAN SIFAT PERLAWANAN (*POLARITY MANAGEMENT*) DALAM MENGHADAPI PERUBAHAN SISTEM INFORMASI (Studi Kasus pada Toko Isi Ulang Air Minum RO Ozone)
Atep Ruhiat 57-64
- PENILAIAN KINERJA KOPERASI WANITA BERDASARKAN ASPEK ORGANISASI 65-73

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPESERTAAN MANDIRI
PADA KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KESEHATAN CABANG SUMEDANG**

Sukmayadi

STIE Sebelas April Sumedang
Jl. Angkrek Situ No. 19 Sumedang 45323
Email: sukmayadibaihaqi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur dan kualitas pelayanan administrasi peserta mandiri di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu data *reduction*, data *display*, dan data *conclusion/verification*. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan bidang administrasi kepesertaan mandiri di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang terdiri dari enam tahap, yaitu dimulai dari peserta datang ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang, kemudian mengisi formulir sesuai kebutuhan dan menyerahkan persyaratan, verifikasi dan perekaman data peserta oleh petugas BPJS Kesehatan, pencetakan virtual account, pembayaran iuran oleh peserta ke bank, serta pencetakan dan penyerahan kartu BPJS Kesehatan. Sementara itu, kualitas pelayanan administrasi kepesertaan mandiri di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang menunjukkan ada lima aspek, yaitu 1) kehandalan (*reliability*), handal dalam menjawab pertanyaan peserta serta menyampaikan informasi yang dibutuhkan; 2) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai sudah siap dan tanggap dalam hal membantu masyarakat yang kebingungan saat proses pelayanan; (3) aspek jaminan (*assurance*), menempatkan petugas keamanan pada pintu masuk kantor dan di lingkungan parkir guna mengamankan keadaan di parkir; (4) empati (*emphaty*), petugas menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik; dan (5) bukti fisik (*tangibles*), sarana dan prasarana yang disediakan sudah memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci : pelayanan administrasi, kepesertaan mandiri, jaminan sosial kesehatan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari tubuh, jiwa, serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis. Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang

bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu atau kualitas pelayanan yang baik agar dapat tercapainya kepuasan pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atas dasar pertimbangan bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program Negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan undang-undang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial selanjutnya disingkat BPJS.

BPJS Kesehatan mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua masyarakat sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang merupakan salah satu pelaksana dari pelayanan publik di bidang administrasi kepesertaan. Berdasarkan pengamatan awal dan wawancara saat observasi di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang menunjukkan bahwa terdapat masalah mengenai kualitas pelayanan administrasi kepesertaan mandiri. Permasalahan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang, yaitu belum terselesaikannya target jumlah peserta sampai saat ini. Kendala lainnya tentang waktu pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh pegawai dalam menangani satu orang peserta maksimal lima menit, tetapi pada kenyataannya pegawai melayani satu peserta mencapai sepuluh menit berdasarkan hasil wawancara. Permasalahan lain dalam pelayanan administrasi kepesertaan mandiri ialah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan pendaftaran menjadi peserta BPJS Kesehatan.

Berkaitan tentang evaluasi dan betapa pentingnya kualitas pelayanan pada perusahaan BPJS Kesehatan sebagai salah satu bentuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai analisis pelayanan administrasi kepesertaan mandiri pada Kantor BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan Cabang Sumedang. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah tentang bagaimana prosedur dan kualitas pelayanan administrasi kepesertaan mandiri pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur dan kualitas pelayanan administrasi kepesertaan mandiri pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan aspek yang sangat penting dan besar pengaruhnya terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama untuk mengumpulkan data. Sebab data yang diperoleh dalam suatu penelitian merupakan gambaran dari obyek penelitian. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan cara melakukan observasi langsung, melakukan wawancara dan mengumpulkan data berupa dokumen yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kepesertaan mandiri pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Sumedang.

Menurut Sugiyono (2014: 23), jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat ekplanasi dan jenis data. Sesuai dengan fokus penelitian tentang saluran distribusi pada Kelompok Tani Kereteg Desa Pasigaran Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang, maka penelitian ini lebih memungkinkan apabila tingkat ekplanasi menggunakan penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ialah dengan melakukan observasi langsung, melakukan wawancara, dan mengumpulkan data berupa dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan

dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada settingnya dan data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, yang diperoleh melalui seminar, diskusi, dan lain-lain. Pengumpulan data juga menggunakan sumber data primer yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber data sekunder yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sementara untuk analisis data, peneliti menggunakan metode Miles dan Huberman dalam buku Emzir (2010) yang menyatakan bahwa terdapat tiga macam kegiatan analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, model data (data display), dan penarikan/verifikasi kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan bidang administrasi kepesertaan mandiri di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang terdiri atas enam tahap, yaitu:

1. Dimulai dari peserta datang ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang,
2. Kemudian mengisi formulir sesuai kebutuhan dan menyerahkan persyaratan,
3. Verifikasi dan perekaman data peserta oleh petugas BPJS Kesehatan,
4. Pencetakan virtual account,
5. Pembayaran iuran oleh peserta ke bank,
6. Pencetakan dan penyerahan kartu BPJS Kesehatan.

Kemudian kualitas pelayanan administrasi kepesertaan mandiri di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang menunjukkan ada lima aspek, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), handal dalam menjawab pertanyaan peserta serta menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat
2. Daya tanggap (*responsiveness*), pegawai sudah siap dan tanggap dalam hal membantu masyarakat yang kebingungan saat proses pelayanan,
3. Aspek jaminan (*assurance*), menempatkan petugas keamanan pada pintu masuk kantor dan di lingkungan parkir guna mengamankan keadaan di parkir,
4. Empati (*emphaty*), petugas menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai introspeksi untuk layanan yang lebih baik,
5. Bukti fisik (*tangibles*), sarana dan prasarana yang disediakan sudah memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan bidang administrasi kepesertaan mandiri di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan bidang administrasi kepesertaan mandiri di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang sudah terlaksana sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang dari peserta datang hingga pencetakan dan penyerahan kartu BPJS Kesehatan.
2. Kualitas pelayanan administrasi kepesertaan mandiri di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sumedang sudah sesuai memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang

datang saat melakukan proses pelayanan yang dilihat dari aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisiknya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Pihak BPJS Sumedang harus lebih mengoptimalkan mesin genset sebagai antisipasi ketika mati listrik.
- 2) Pihak BPJS Sumedang harus mampu menyediakan sumber pembangkit listrik dengan tenaga surya sebagai alat alternatif lain ketika mesin genset tidak bisa digunakan.
- 3) Mengajukan penambahan pegawai ke Kantor BPJS Pusat guna mempercepat proses pelayanan.
- 4) Memaksimalkan bagian pemasaran dalam melakukan sosialisasi program BPJS Kesehatan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2013. Metode Penelitian. Pustaka, Pelajar Yogyakarta.
- Barata, Atep Adya. 2006. Dasar - Dasar Pelayanan Prima. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Buchari, Alma. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta, Bandung.
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Gavana Media, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2010. Mewujudkan Good Governance Melayani Publik. UGM Press, Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Gavana Media, Yogyakarta.
- Jasfar, Farida. 2009. Manajemen Jasa – Pendekatan Terpadu. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. Manajemen Pemasaran Jilid I.. Edisi ke-13 PT. Indeks, Jakarta.
- Kusdarini, Eni. 2011. Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik. UNY Press, Yogyakarta.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rabat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi ke-3. Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Rosdakarya, Bandung.
- Purwanti, Dwi. 2010. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta. Skripsi. Universitas Yogyakarta. ([www.repository.unhas.ac.id di download pada 21-01-2016 pukul 20:52:31](http://www.repository.unhas.ac.id/download_pada_21-01-2016_pukul_20:52:31))
- Ratminto dan Septi Winarsih, Atik. 2014. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Saefullah. 2006. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD.

- Sedarmayanti, dan Syarifudin Hidayat. 2011. Metode Penelitian. CV Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Alfabeta, Bandung.
- Susanti, Sri. 2014. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. (www.eprints.uny.ac.id di download pada 21-01-2016 pukul 21:02:44)
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Widi, Yusman. 2008. Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Skripsi. Universitas Diponegoro. (www.core.ac.uk di download pada 21-01-2016 pukul 20:51:52)