

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN
KARTU JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
(STUDI KASUS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KESEHATAN KOTA PEKANBARU**

Enny Martalova

ABSTRAK

Sejak berlakunya Undang-Undang tentang pembaharuan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) serta dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), menjadikan jaminan sosial kesehatan di Indonesia direformasi dan dialihkan seluruhnya pada BPJS Kesehatan. Masalah kualitas pelayanan kesehatan, kemiskinan dan tidak efektifnya perusahaan negara atau BUMN yang pernah menyelenggarakan jaminan sosial kesehatan telah melatarbelakangi pembentukan BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru, yang mana telah membawahi wilayah kerja sebanyak 12 (dua belas) kabupaten yang ada di Provinsi Riau. Penelitian kualitas pelayanan BPJS Kesehatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan digunakan dalam penelitian ini sebagai indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada 3 Dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keberhasilan petugas pemberi layanan dan juga instansi terkait, yaitu : Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana serta Sistem Pelayanan. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa penelitian yang berjudul “Analisis kualitas pelayanan pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kota Pekanbaru” termasuk dalam kategori cukup memuaskan, dalam artian segala indikator yang dinilai mendapat penilaian cukup memuaskan dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan kartu JKN. Hal ini didasarkan pada persentase hasil rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan kategori penilaian maka Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru. dengan Dimensi Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana dan Sistem Pelayanan yaitu rata-rata 16,8 dengan persentase 56%, maka dapat dikategorikan Cukup Memuaskan, artinya Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru belum dapat dikatakan maksimal (cukup Memuaskan).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Program BPJS Kesehatan

QUALITY SERVICE IN THE MANAGEMENT OF THE NATIONAL HEALTH SECURITY CARD (JKN) (A CASE STUDY OF SOCIAL GUARANTEE ORGANIZER BODY (BPJS) HEALTH PEKANBARU

Enny Martalova

ABSTRAK

Since the enactment of the law on the social security system for National Renewal (SJSN) as well as the establishment of a social security governing body (BPJS), making social security health in Indonesia was reformed and transferred entirely at the BPJS Health. The problem of the quality of health care, poverty and no effective State enterprises or STATE-OWNED ENTERPRISES has ever organized a social security health has aspects influenced the formation of the BPJS health. This research aims to find out how the quality of service on National Healthcare participants (JKN) in the Office of Health BPJS Pekanbaru, which includes the working area by as much as 12 (twelve) District which is in the province of Riau. Research on the service quality of these health BPJS uses a quantitative approach to be used in this research as an indicator of the size of the customer satisfaction lies in 3 dimensions of service quality in order to measure the success rate of officers giver of services and also the related institutions, namely: human resources, infrastructure and service system. The results of the analysis showed that yang berjudul research "analysis of service quality management of the national health security card by the organisers of social security (BPJS) Health in the city of Soweto" was included in the category of pretty satisfying, in terms of all indicators were assessed received the assessment was satisfactory in providing service in maintaining card JKN. It is based on the percentage of respondents based on responses recap of the results category assessment then the quality of public services in the management of the national health security card (JKN) in the Office of Health BPJS Pekanbaru, with dimensions of human resources, infrastructure and service system i.e. average 16.8 with the percentage of 56%, it can be categorized was satisfactory, meaning that service quality in the management of the national health security card (JKN) in the Office Health BPJS Pekanbaru yet can be said a maximum of (quite gratifying).

Keywords: Quality of service, Health BPJS Relating