

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Ada 4 aspek yang dikaji berkaitan dengan “pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kabupaten TTS” Yaitu (1). Kesederhanaan Pelayanan, (2). Keterbukaan dalam Pelayanan, (3). Keadilan yang merata dalam pelayanan, (4). Kecepatan dan Ketepatan dalam pelayanan.

Dari hasil penelitian yang diperoleh, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari aspek kesederhanaan pelayanan, pihak BPJS sudah melakukan pelayanan yang maksimal dilihat dari pelayanan pegawai BPJS Kesehatan kepada masyarakat dengan penjelasan yang baik kepada masyarakat dan juga persyaratan yang tidak berbelit-belit dalam mengurus kartu BPJS Kesehatan, masyarakat juga tidak dibuat rumit untuk mendapatkan kartu BPJS Kesehatan, pelayanan yang bersifat tidak berbeliti-belit bukan hanya didapatkan dari pengakuan pelayan tetapi pengakuan dari pihak penerima pelayanan dalam rentang skor 95-96 yang mendekati angka sempurna.
2. Menyenai keterbukaan dalam pelayanan, pihak BPJS Kesehatan selalu memberikan informasi secara terbuka tentang lamanya proses penyelesaian pelayanan, kepastian pegawai pemeberi pelayanan dan informasi dan keterbukaan menyenai rincian biaya pelayanan BPJS Kesehatan, keterbukaan pelayanan tidak hanya didapatkan pengakuan dari pihak pelayan tetapi ada juga pengakuan dari pihak penerima pelayanan

dengan skor 88, 89 dan 92 ketiga angka ini termasuk dalam klasifikasi penilaian sangat setuju dari pihak penerima pelayanan.

3. Keadilan yang merata dalam pelayanan, pihak BPJS Kesehatan sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. BPJS Kesehatan sudah secara adil dan merata dalam pelayanan kartu BPJS Kesehatan, pengakuan ini bukan saja didapatkan dari pihak pelayan tetapi dari pihak penerima pelayanan dengan rentang skor 88, 88 dan 79 ketiga angka ini termasuk dalam klasifikasi sangat setuju yang dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat merasakan keadilan dalam pelayanan kartu BPJS Kesehatan sedangkan 79 angka ini termasuk dalam klasifikasi setuju dimana masyarakat merasa pelayanan yang diberikan petugas BPJS Kesehatan sudah baik.
4. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan untuk aspek ini pihak BPJS sudah melakukannya dengan maksimal dalam penyelesaian pengaduan peserta pegawai BPJS dapat menjelaskan apa yang peserta keluhkan sampai peserta dapat mengerti, sedangkan untuk ketepatan waktu pegawai BPJS sudah melaksanakan dengan baik, pengakuan ini juga tidak didapat dari pihak pemberi pelayanan saja tetapi dapat juga dari penerima pelayanan dengan skor 81-85 angka ini termasuk dalam klasifikasi sangat setuju dalam hal ini masyarakat lebih merasakan ketepatan dalam pelayanan pada BPJS Kesehatan.

## **B. Saran**

Berdasarkan temuan peneliti di atas maka disarankan kepada BPJS Kesehatan Kabupaten TTS, agar:

1. Tetap mempertahankan kesederhanaan dan keterbukaan dalam pelayanan terhadap peserta ataupun masyarakat yang ingin mendaftarkan diri sebagai peserta, dan bila perlu lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Diusahakan agar tahun-tahun yang akan datang, pihak BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi terus menerus agar masyarakat yang belum mendaftar bisa sadar dan dapat menggunakan kart BPJS Kesehatan.
3. Tetap mempertahankan kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan agar kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan tetap memuaskan peserta atau pun masyarakat yang baru mau mendaftarkan.
4. Menambah Pegawai Operasional agar kecepatan dan ketepatan waktu dapat terjaga sehingga bekerja lebih cepat dan pelayanan pada BPJS Kesehatan lebih maksimal dari sekarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan.
- Bryson, John, 2001. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus, Dkk, 2002 *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*. Yogyakarta; penerbit PSK-UGM.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Jakarta.
- Gerson, Richard, 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- Glueck dan Jauch. 2000. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*. Edisi Ketiga. Terjemahan Murad dan Henry. Erlangga. Jakarta.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Miftah Thoha, 1995, *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Penekanan Perilaku*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Moenir, 2003, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta.
- 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2000. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyadi Dedi, 2016, *Studi kebijakn Publik Dan Pelayanan Publik*, Edisi Refisi, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Mintzberg, Henry. 2003. *Structure In Five; Designing effective Organizations*, Prentice/Hall.

Sinambela, LijaiPotak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta:PT. Bumi Angkasa.

Singarimbun dan Effendi, 1995, *Metode penelitian Survei*, cetakan kedua, Penerbit PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.

Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.

### **Dokumen-dokumen**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Nasional

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M PAN/2003, Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum.

[www. bpjskeshatan.com](http://www.bpjskeshatan.com)

**INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KABUPATEN TIMUR TENGAH  
SELATAN**

**(Studi Tentang Kartu BPJS kesehatan)**

**A. QUISSIONER**

**1. IDENTITAS RESPONDEN**

NAMA : .....

UMUR : .....

PEKERJAAN/JABATAN : .....

ALAMAT : .....

**2. PETUNJUK**

- 1) Penelitian ini semata-mata bertujuan ilmiah dalam kaitannya dengan tugas akhir.
- 2) Pernyataan-pernyataan dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh bapak/ibu setuju atau tidak setuju terhadap masing-masing pertanyaan yang diajukan. Mohon kesedian bapak/ibu/saudara/i untuk memilih pertanyaan dilingkungan dengan menyilang opsi yang tersedia dibawah ini.
- 3) Atas ketersediaan bapak/ibu/saudara/i meluangkan waktu, tenaga dan pikiran peneliti mengucapkan terima kasih.

**3. DAFTAR PERNYATAAN**

**A). Kualitas Pelayanan**

Menurut pendapat bapak/ibu, terhadap pernyataan-pernyataan dibawah ini apakah sudah sesuai/belum sesuai dengan kualitas pelayanan publik (kartu BPJS kesehatan) sebagai berikut:

1. Kesederhanaan pelayanan

1) Pelayanan kartu BPJS kesehatan yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

a) Tidak setuju      b) Kurang setuju      c) Ragu

d) Setuju              e) Sangat setuju

2) Prosedur pelayanan yang diberikan pegawai BPJS mudah dipahami/mengerti.

a) Tidak setuju      b) Kurang setuju      c) Ragu

d) Setuju              e) Sangat setuju

2. Keterbukaan dalam pelayanan

1) Terdapat informasi lisan atau tertulis mengenai lamanya proses pelayanan kartu BPJS.

a) Tidak setuju      b) Kurang setuju      c) Ragu

d) Setuju              e) Sangat setuju

2) Keterbukaan dari BPJS mengenai kepastian petugas pemberi layanan terhadap masalah yang dikeluhkan.

a) Tidak setuju      b) Kurang setuju      c) Ragu

d) Setuju              e) Sangat setuju

3) Dalam pelayanan kartu BPJS kesehatan ada keterbukaan mengenai biaya pelayanan.

(a) Tidak setuju      b) Kurang setuju      c) Ragu

d) Setuju              e) Sangat setuju

3. Keadilan yang merata dalam pelayanan.

1) Pelayanan kartu BPJS kesehatan sudah merata.

- a) Tidak setuju      b) Kurang setuju      c) Ragu
  - d) Setuju              e) Sangat setuju
- 2) Pelayanan yang di berikan pegawai BPJS sudah secara adil.
- a) Tidak setuju      b) Kurang setuju      c) Ragu
  - d) Setuju              e) Sangat setuju
- 3) Dalam pemberian pelayanan kartu BPJS masih menggunakan sistem antri oleh petugas BPJS.
- (a) Tidak setuju      b) Kurang setuju      c) Ragu
  - d) Setuju              e) Sangat setuju
4. Kecepatan dan ketepatan pelayanan.
- 1) Pegawai BPJS menerima pengaduan, kritik atau saran.
- a) Tidak setuju      b) Kurang setuju      c) Ragu
  - d) Setuju              e) Sangat setuju
- 2) Pegawai BPJS memberikan pelayanan kartu BPJS tepat waktu.
- a) Tidak setuju      b) Kurang setuju      c) Ragu
  - d) Setuju              e) Sangat setuju



## **B. PEDOMAN WAWANCARA**

### **1. IDENTITAS RESPONDEN**

NAMA :.....

UMUR :.....

PEKERJAAN/JABATAN :.....

ALAMAT :.....

### **2. PETUNJUK**

- 1) Penelitian ini semata-mata bertujuan ilmiah dalam kaitannya dengan tugas akhir.
- 2) Mohon kesedian Bapak/Ibu/saudara/i memberikan jawaban secara tepat demi kelancaran dan ketepatan analisis hasil tugas akhir.
- 3) Hasil laporan ini tidak dipublikasikan kepada pihak manapun.

### **3. DAFTAR PERTANYAAN**

#### **1. Kesederhanaan pelayanan**

- a. Mohon penjelasan Bapak/Ibu, bagaimana prosedur pelayanan BPJS kepada masyarakat?
- b. Mohon penjelasan Bapak/Ibu, apakah prosedur pelayanan yang di berikan BPJS kepada masyarakat mudah dipahami?

#### **2. Keterbukaan dalam pelayanan**

- a. Mohon penjelasan Bapak/Ibu, apakah ada informasi lisan atau tertulis dari BPJS mengenai lamanya proses pelayanan pada masyarakat?
- b. Mohon penjelasan Bapak/Ibu, apakah ada keterbukaan mengenai kepastian pelayanan yang BPJS berikan pada masyarakat?
- c. Mohon penjelasan Bapak/Ibu, apakah ada ketebukaan menyenai biaya pelayanan yang di be asyarakat?

3. Keadilan yang merata dalam pelayanan.
  - a. Mohon penjelasan Bapak/Ibu, apakah masyarakat telah mendapatkan pelayanan kartu BPJS secara merata?
  - b. Mohon penjelasan Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan oleh BPJS sudah adil kepada masyarakat?
  - c. Mohon penjelasan Bapak/Ibu, apakah ada perlakuan sistem antri oleh BPJS dalam pemberian layanan?
4. Kecepatan dan ketepatan pelayanan.
  - a. Mohon penjelasan Bapak/Ibu, bagaimana perlakuan dari BPJS dalam menjawab setiap pengaduan/komplain dari masyarakat?
  - b. Mohon penjelasan Bapak/Ibu, apakah pegawai BPJS sudah melaksanakan tugasnya dalam hal ketepatan waktu pelayanan?