JURNAL KESEHATAN DAN TEKNOLOGI

EVALUASI KINERJA PETUGAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT

[1]Mutmainnah.HS,[2]Sabarulin Tarigan,
[1,2,]Prodi S-1 Administrasi Kesehatan, ProdiSTIKes Bala Keselamatan
Email:mutmainnah.flo@gmail.com

ABSTRACT

Performance is the result ot work by officers of the social security administration agency (BPJS),Which has been achieved in carrying out tasks in accordance with the responsibilities given .Some people complain about employee services that are considered less fast where the available staff is still insuffivient in serving participants in registration, which result in very long queues and waiting too long and are dissatisfield woth the services provided because there are still some hospital officers who are less friendly in serving patients.The purpose of this study is to determine the performance Evaluation of BPJS Officers in Hospitals The type of research is descriptive.The variables in this study are the Performance Evaluation of BPJS Officer in Hosoitals.The data used are primary data and secondary data.The method of data collection is done by interview and using questionnaires, using univariate analysis.The number of populations in the study was 3 respondest with a sample size of 3 respondents (1 inpatient section and outpatient section).The results of the study showed that from 3 respondents.The conclusion is that the performance of BPJS Health officers was not carried out well .It is recommended for hospitals that in the implementation of the performance of BPJS Health officers,coordination and good cooperation from all

ABSTRAK

Kinerja merupakan hasil dari kerja oleh petugas badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS), yang telah dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan. Beberapa masyarakat mengeluhkan akan pelayanan pegawai yang dirasa kurang cepat dimana tenaga yang tersedia masih kurang cukup dalam melayani peserta dalam pendaftaran, yang mengakibatkan antrian yang sangat panjang dan menunggu terlalu lama dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan disebabkan masih ada beberapa petugas rumah sakit yang kurang ramah dalam melayani pasien. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya Evaluasi Kinerja Petugas BPJS di Rumah Sakit

Jenis penelitian deskriptif. Variabel dalam penelitian ini adalah Evaluasi Kinerja Petugas BPJS di Rumah Sakit Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Cara pengumpulan data dilakukan dengan wawancara serta menggunakan kuesioner,,menggunakan analisis secara univariat. Jumlah populasi dalam penelitian adalah 3 responden dengan jumlah sampel 3 responden (1 bagian rawat inap dan 2 bagian rawat jalan).Hasil penelitian menunjukkan dari 3 responde.Kesimpulan ini bahwa kinerja petugas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit terlaksana kurang baik. Disarankan Bagi Rumah Sakit kiranya dalam kegiatan pelaksanaan kinerja petugas BPJS Kesehatan lebih diaktifkan koordinasi dan kerjasama yang baik dari semua pihak yang bertanggung jawab.

Kata kunci : *Input,* Proses, *Output,* Kinerja BPJS.

PENDAHULUAN

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.Kinerja

Diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil serta merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan .Fungsi manajemen sumberdaya manusia (MSDM)mulai dari perencanaan ,pengorganisasian, pelaksanaan ,pengawasan.Menurut Mahmudi ,2015 dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik menyatakan bahwa tujuan pengukuran kinerja yaitu dapat mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi,menyediakan sarana pembelajaran pegawai ,memperbaiki kinerja periode ,memberikan pertimbangan\yangsistematik .Evaluasi kinerja (performance appraisal)system evaluasi formal suatu organisasi yang digunakan untuk menilai kinerja individu (karyawan) dalam suatu periode tertentu yang sudah ditetapkan,umumnya setahun sekali dengan standart kinerja yang sudah disepakati dan ditentukan lebih dahulu.aktivitas evaluasi kinerja karyawan melihat kinerja dari BPJS Kesehatan ini berkaitan dengan teori pengukuran kinerja.Menurut Zeithaml,Parasuraman dan Berry (2010) ada 5 indikator pertama,tangibles (ketampakan fisik) artinyya pertampakan fisik dari gedung,peralatan,pegawai,dan fasilitas fasilitas lain yang dimiliki oleh provoder.Kedua reliability (reliabilitas) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.Ketiga responsiveness (responsivitas) kerelaan untuk menolong costumers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas,keempat assurance (kepastian) pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada costumer .Kelima empathy (peduli) perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada costumers.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3 orang (1 orang bagian rawat inap dan 2 orang bagian rawat jalan) yang bertugas menjalankan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS) berdasarkan Distribusi responden berdasarkan umur 22-31 tahun 100%,umur 32-52 tahun 0 . bahwa distribusi tiga responden berdasarkan usia di peroleh hasil 100% responden berusia 22 – 31 tahun. bahwa jumlah responden yang memiliki jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki. Jenis kelamin perempuan terdapat sebanyak (67%) dan jenis kelamin laki-laki hanya (33%) dari total 3 responden. bahwa distribusi tiga responden berdasarkan pendidikan di peroleh hasil 100% responden berpendidikan S1.jumlah petugas BPJS berjumlah 3 orang (1 bagian rawat inap dan 2 bagian rawat inap dan 2 bagian rawat jalan) Berdasarkan hasil data dari segi Input (Masukkan) dari 3 responden yang telah mengisi kuesioner.

Pelaksanaan evaluasi program badan penyelenggara jaminan social,dari ketiga responden mengganggap output masih kurang baik dimana yang dilakukan tidak berhasil ,pegawai tidak bertanggungjawab atas program dan kinerja yang dilaksanakan serta pengolahan dan mengevaluasi diri dalam program kerja juga tidak dilaksanakan serta dalam pelaksanaan program kerja juga tidak dilaksanakan serta pengolahan dan mengevaluasi diri dalam program kerja juga tidak dilaksanakan serta dalam pelaksanaan program tidak sesuai dengan target perencanaan di rumah sakit.

METODE

Rancangan Deskriptif dengan menggunakan metode yang digunakan menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.melihat hasil Evaluasi Kerja Petugas BadanPenyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit.Pelaksanaan ini dilakukan selama 4 hari .Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui wawancara dan juga melakukan pengamatan langsung dengan menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan.Penggunaan kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dan juga mengungkapkan hal-hal yang diketahui responden.Adapun pertanyaan dalam penelitian ini sebanyak 15 pertanyaan ,yang terdiri dari aspek input (masukkan) 6 pertanyaan ,aspek process(proses) 6 pertanyaan,aspek output (keluara) 3 pertanyaan .Pengumpulan data yang dikumpulkan melalui pengisian lembar kuesioner langsung terhadap responden dengan menggunakan alat ukur kuesioner .Analisa Data Menggunakan Analisis univariat adalah analisa yang dilakukan dengan menganalisis tiap variable dari hasil penelitian .Populasi berjumlah 3 orang (1 orang bagian rawat inap dan 2 orang bagian rawat jalan) yang bertugas menjalankan pelayan Badan Jaminan Sosial (BPJS) .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi Kasus ini diawsali dengan mencari informasi memperoleh dari 3 responden yang telah mengisi kuesioner menjawab “YA” (100%) tidak terlaksana pada pertanyaan ke 2 dan 3.Program atau kinerja dalam pelayanan petugas badan penyelenggara jaminan social tidak terlaksana dengan baik hal ini dipengaruhi oleh krangnya tenaga kesehatan yang bertanggung jawab dalam pelayanan di bidang badan penyelenggara jaminan social dan dalam pelaksanaan program atau kinerja petugas badan penyelenggara jaminan social tidak selalu melihat semua unsur yang sudah ada sebelum melakukan kegiatan atau program sehingga kegiatan atau program yang dilaksanakan itu tidak berhasil.Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Radina (2012) di Kabupaten Bakalan ,yang mengatakan input (masukkan),merupakan tahap awal dalam pelaksanaan kegiatan .Input yang baik akan membentuk proses dan akhirnya output yang diinginkan .program atau kinerja dalam pelayanan petugas badan penyelenggara jaminan social tidak terlaksana dengan baik hal ini dipengaruhi kurangnya pengawasan dalam pelaksanaan kinerja atau program.Dimana tujuan dari dilaksanakannya pengawasan dan control agar pemantau (monitor) agar lebih mudah mengetahui kelemahan –kelemahan program atau kinerja dari berbagai aspek untuk kemudian dapat mudah melakukan remedial atau perbaikan di dalam proses pelaksanaan program atau kinerja.Sedangkan dalam membuat keputusan kantor tidak selaly mempertimbangkan aspirasi atau pendapat petugas hal ini juga dapat menyebabkan rasa semangat para petugas kesehatan badan penyelenggara jaminan social itu berkurang karena pendapat mereka tidak di terima untuk dijadikan pembanding dalam sebuah keputusan untuk menentukan suatu program hasil data untuk process hasilnya masih kurang baik .Penelitian didukung oleh teori Menurut Notoatmodjo (2007) bahwa Proses adalah adanya pelaksanaan program dimana komponen yang satu saling mempengaruhi komponen system ke komponen system yang lain,yang meliputi perencanaan dan pelaksanaan.Organisasi tidak menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat dan pegawai merasa tidak bertanggung jawab dalam pengolahan serta tidak mengevaluasi diri dalam pelaksanaan program dan program tidak sesuai target perencanaan.Untuk mencapai program tersebut perlu adanya peningkatan kualitas sumber

daya manusia ,tenaga kesehatan,dana yang cukup ,perencanaan dan pelaksanaan yang baik serta program yang lebih baik terhadap sasaran pada program badan penyelenggara jaminan social di Rumah Sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Petugas BPJS Kesehatan dalam upaya perbaikan kinerja petugas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit.Upaya perbaikan kinerja petugas BPJS Kesehatan di rumah sakit dikategorikan kurang Baik

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.

A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2010. *"Problems and Strategies in Services Marketing"*. *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).*

Anwar Prabu Mangkunegara. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Byars J, dan Rue, L. W. 1997. *Human Resources Management. 5th Ed. McGraw- Hill, USA.*

Edison, 2016. *Dimensi Kinerja dan Pengertian Kinerja secara Umum.*

Gaspersz*,* Vincent. 2015. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemeritah. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.*

Hany Rahayu. 2015. *Analisis Kinerja Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Tangerang*.

Hasibuan, (2010).*Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta:Bumi Aksara. Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*.Yogyakarta:

UPP STIM YKPN.

Mangkunegara. 2016. *Pengertian Kinerja dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.*

Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor:Penerbit Ghalia Indonesia.*

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
Notoatmodjo S. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka

Cipta

Payaman J. Simanjuntak .2011.*Manajemen Evaluasi Kinerja* .Edisi 3. Jakarta.

Fakutas UI

Profil Rumah Sakit Umum Daerah Salakan. Tahun 2018.

Radina, 2012, *Evaluasi Program Pelayanan di Puskesmas Bakalan,.* di kabupaten Bakalan.

Setiawan, Ferry dan Dewi, Kartika. (2014). *Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV.* BerkatAnugrah. Jurnal. Denpasar: Universitas Udayana.

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Setiyawan, Budi dan Waridin. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja di Divisi Radiologi RSUP Dokter Kariadi. Skripsi Tidak Diterbitkan. Semarang: UDIP.

Thabrany, H. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Tjutju Yuniarsih dan Suwanto. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Alfabeta.

Undang-Undang RI No 24 tahun 2011 *tentang BPJS* (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial).