

**SKRIPSI**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN DI KANTOR  
LAYANAN OPERASIONAL BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
KESEHATAN KABUPATEN BANTAENG**

**SRI RESTU**

**E211 15 021**



**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2019**





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## ABSTRAK

**Sri Restu (E211 15 021). Responsivitas Pelayanan Di Kantor Layanan Operasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bantaeng + 116 Halaman + 23 Tabel + 15 Gambar + 40 Pustaka + lampiran + Dibimbing Oleh Dr. Hamsinah, M.Si dan Drs. Nelman Edy, M.Si.**

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis dan Mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan Di Kantor Layanan Operasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bantaeng. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung oleh data kualitatif dan bersifat deskriptif. Adapun pengumpulan data yang dilakukan yaitu kuesioner yang berjumlah 100 kuesioner yang di bagikan kepada peserta BPJS kesehatan yang bertemu dengan peneliti dikantor Layanan Operasional BPJS Kabupaten Bantaeng yang dianggap layak menjadi sampel dari penelitian ini yang dilakukan dalam waktu  $\pm$  1 bulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat responsivitas pelayanan di Kantor Layanan Operasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bantaeng yang diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan sudah baik. Namun dalam indikator kemampuan menanggapi keluhan ada beberapa yang perlu menjadi perhatian dari pihak BPJS kesehatan cabang Bantaeng seperti penyediaan kotak saran dan kemampuan menanggapi keluhan baik itu sarana dan prasarana, maupun sikap dan sifat petugas BPJS kesehatan.

ci: Responsivitas, Pelayanan Publik.





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## ABSTRACT

**Sri Restu (E211 15 021). Service Responsiveness at Operational Service Offices of Health Social Security Organizing Agency (BPJS) Bantaeng District + 116 Pages + 23 Tables + 15 Images + 40 Libraries + Attachments + Guided by Dr. Hamsinah, M.Si and Drs. Nelman Edy, M.Si.**

In general, this study aims to Analyze and Describe Service Responsiveness in the Office of Operational Services of the Social Security Agency (BPJS) of Bantaeng District. This study uses a quantitative approach that is supported by qualitative data and is descriptive. The data collection carried out was a questionnaire totaling 100 questionnaires distributed to BPJS health participants who met with researchers at the BPJS Operational Services office in Bantaeng District who were considered eligible to be sampled from this study which was carried out within  $\pm 1$  month.

The results showed that in general the level of service responsiveness in the Office of Operational Services of the Social Security Agency (BPJS) of Bantaeng District was measured using the indicators put forward by Zeithaml which consisted of the ability to respond, speed of service, accuracy of service, timeliness of service, and the ability to respond to complaints is good. However, in the indicators of the ability to respond to complaints there are several that need attention from the Bantaeng branch BPJS health such as the provision of suggestion boxes and the ability to respond to complaints, both facilities and infrastructure, as well as the attitudes and nature of BPJS health officers.

Keywords: Responsiveness, Public Services.





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Restu

Nim : E211 15 21

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **Responsivitas Pelayanan Di Kantor Layanan Operasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bantaeng** adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun di rujuk telah saya nyatakan benar.

Makassar, 1 Mei 2019

Yang membuat pernyataan



E211 15 021





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Sri Restu  
Nim : E211 15 021  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Responsivitas Pelayanan Di Kantor Layanan Operasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 1 Mei 2019

Menyetujui:

Pembimbing I

Dr. Hamsinah, M.Si.

NIP 19551103 198702 2 001

Pembimbing II

Drs. Nelman Edy, M.Si.

NIP 19610717 198702 1 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si.

NIP 1963 0903 198903 1 002





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

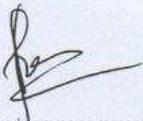
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sri Restu  
Nim : E211 15 021  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Responsivitas Pelayanan Di Kantor Layanan Operasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bantaeng.

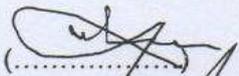
Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Dewan Penguji Skripsi

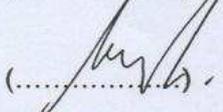
Ketua Sidang : Dr.Hamsinah, M.Si.

  
(.....)

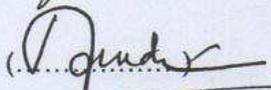
Sekretaris Sidang : Drs.Nelman Edy, M.Si.

  
(.....)

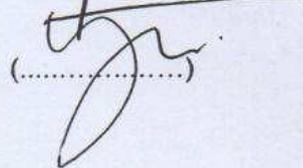
Anggota : 1. Dr. Atta Irene Allorante, M.Si.

  
(.....)

2. Dr. Nurdin Nara, M.Si.

  
(.....)

3. Andi Ahmad Yani, S.Sos, M.Si, MPA, MSC.

  
(.....)



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### ***Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran **Allah SWT**, karena atas Rahmat dan hidayahnya sehingga penulis sampai saat ini masih diberikan kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Responsivitas Pelayanan Di Kantor Layanan Operasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bantaeng”**. Skripsi ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana S-1 pada Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Shalawat dan Salam tak lupa penulis junjungkan kepada Nabi besar **Muhammad SAW** sebagai panutan dalam bertindak.

Ucapan terimakasih selanjutnya dengan penuh cinta dan kasih sayang penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, Ayahanda **KASMAN** dan Ibunda **MANTANG** yang selalu menasehati dan mendukung penulis dalam segala hal. Terimakasih sebesar-besarnya telah mendidik dan merawat penulis dari kecil hingga saat ini, hingga penulis bisa menapaki jenjang pendidikan. Terima kasih atas segala bentuk pengorbanan dan Do'a yang tulus selama ini, semoga kalian senantiasa di rahmati oleh Allah SWT. Terimakasih untuk saudara-saudari penulis **SRI RAHAYU** dan **MUH. SABAR** yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih pula untuk semua kerabat keluarga besar yang telah memberikan dukungan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



Semua pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada:

1. **Prof. Dr. Hj. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA** selaku Rektor beserta para Wakil Rektor dan staf Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Armin Asryad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya.
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin sekaligus selaku penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis dan **Dr.Muh.Tang Abdullah, S.Sos, M.AP** selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. **Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku Penasehat Akademik dan pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan penulis.
5. **Dr. Hamsinah, M.Si** selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
6. **Dr. Atta Irene Allorante, M.Si** dan **Andi Ahmad Yani, S.Sos, M.Si, MPA, MSC** selaku penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terimakasih atas kesediaannya dalam menghadiri sidang proposal dan skripsi dari penulis dan atas segala masukannya dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga

na kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan.



8. Seluruh **Staf FISIP UNHAS** dan Seluruh **Staf Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS** yang telah banyak membantu dalam pengurusan dokumen-dokumen kelengkapan selama penulis kuliah.
9. **Fadillah** selaku Pimpinan Layanan Operasional BPJS Kabupaten Bantaeng yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan terima kasih pula kepada **Peserta BPJS kesehatan cabang Bantaeng** yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya.
10. Adik sepupu **Reynaldi** yang sudah mengantar, menemani selama penelitian.
11. Sahabat PG (**Amalia Santrillah, Riskawati Simbung, Sri Wahyuni Hafid, Awalia Zainal, Kharisma, Indriyani, Nurmasita**) dari SMP hingga saat ini, terimakasih untuk selalu ada baik dikala suka maupun duka, terimakasih atas kasih sayang, dukungan untuk penulis dan terimakasih sudah menjadi tempatnya penulis pulang dikala suka maupun duka penulis menghadapi perkuliahan.
12. Sahabat “Kalomang Squad” (**Sarianti, Limra, Siti Nurmuklisah, Merlin, Nurul Hikamawati, Hasrianti, Andi Nurhasanah, Greace Sabrina Ruben, Zahra Vivi Oktavia S.AP**) yang sudah kebersamai hingga saat ini, yang selalu ada baik dikala suka maupun duka, terimakasih banyak atas semangat, do’a dan dukungannya, terimakasih telah menjadi keluarga selama kurang lebih empat tahun di kampus Universitas Hasanuddin.
13. Teman seperjuangan selama proses perkuliahan di kampus **CHAMPION 15** terimakasih untuk ± 4 tahun bersama-sama, Bahagia telah mengenal kalian semua. Sukses selalu untuk kita semua.
14. Teman-teman KKN angkatan 99 “Gentung Squad” (**Tri Nanda Wulandari, Anul Jannah, Reski A., Andi Afif Rahman, Marsel Mada**) Terima kasih cerita barunya, kebersamaan dan pengalaman serta pelajaran yang didapat berarti selama ± 2 bulan.



15. Yang terkhusus terimakasih kepada Daeng **SABRI** yang sudah menjadi Teman, Sahabat, Kakak, Adik, yang kadang juga jadi Musuh, terimakasih sudah memberikan penulis motivasi, mensupport penulis, mendukung penulis, mendorong penulis mulai dari masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini, terimakasih untuk selalu ada.

Serta sahabat dan teman-teman Penulis tanpa terkecuali, yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terimakasih atas bantuannya selama ini. Serta semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat penulis sebutkan, semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari pembaca yang sehat dan membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini memenuhi kriteria dalam kelulusan serta bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

***Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

**Penulis**



## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	HALAMAN
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	4
I.3. Tujuan Penelitian.....	5
I.4. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1. Konsep Pelayanan Publik.....	6
II.1.1. Definisi Pelayanan.....	6
II.1.2. Definisi Pelayanan Publik.....	6
II.1.3. Kelompok Pelayanan Publik.....	8
II.1.4. Asas-asas Pelayanan Publik.....	9
II.1.5. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	10
II.1.6. Standar Pelayanan Publik.....	10



II.1.7. Kualitas pelayanan publik.....	11
II.2. Konsep Kinerja.....	13
II.2.1. Definisi Kinerja.....	13
II.2.2. Pengukuran Kinerja.....	14
II.2.3. Indikator Kinerja.....	15
II.2.4. Faktor yang mempengaruhi kinerja .....	18
II.3. Konsep Responsivitas .....	18
II.3.1. Pengertian Responsivitas .....	18
II.3.2. Indikator Responsivitas .....	19
II.3.3. Responsivitas pelayanan publik.....	20
II.3.4. Prinsip Hakekat Responsivitas dalam pelayanan publik .....	22
II.4. Konsep BPJS.....	22
II.4.1. Peserta BPJS .....	23
II.4.2. Hak dan Kewajiban Peserta Jaminan Kesehatan .....	24
II.4.3. Sanksi keterlambatan pembayaran iuran .....	25
II.4.4. Manfaat Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan.....	25
II.5. Kerangka Konsep .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

III.1. Lokasi Penelitian.....	29
III.2. Jenis Penelitian .....	29
III.3. Pendekatan Penelitian .....	29
Unit Anlisis .....	30
Teknik Pengumpulan Data .....	30



III.6. Populasi dan Sampel .....	30
III.6.1. Populasi .....	30
III.6.2. Sampel .....	31
III.6.3. Teknik Penentuan Sampel.....	31
III.7. Sumber Data .....	32
III.8. Teknik analisis data .....	32
III.9. Definisi Operasional.....	35

#### **BAB IV. GAMBARAN UMUM**

IV.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
IV.1.1. Sejarah BPJS Kesehatan.....	37
IV.1.2. Visi dan Misi BPJS kesehatan .....	39
IV.1.3. Landasan Hukum .....	39
IV.1.4. Prosedur Pendaftaran .....	40
IV.1.5. Fungsi, Tugas dan Wewenang BPJS Kesehatan .....	42
IV.2. Karakteristik Penelitian .....	45
IV.2.1. Karakteristik responden berdasarkan umur .....	45
IV.2.2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	46
IV.2.3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	47
IV.2.4. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir.....	47
IV.2.5. Karakteristik responden berdasarkan Jenis kepeertaan BPJS kesehatan.....	48
IV.2.6. Karakteristik responden berdasarkan Tahun terdaftar BPJS kesehatan.....	49



## BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

V.1. Responsivitas Pelayanan .....	50
V.2. Indikator kemampuan merespon .....	51
V.2.1. Keramahan petugas BPJS kesehatan .....	51
V.2.2. Kesopanan petugas BPJS kesehatan .....	52
V.2.3. Kejelasan berbicara petugas BPJS Kesehatan .....	53
V.3. Indikator Kecepatan Melayani .....	56
IV.3.1. Kecepatan petugas BPJS kesehatan .....	57
V.3.2. Kesigapan petugas BPJS kesehatan .....	58
V.4. Indikator Ketepatan Melayani .....	60
V.4.1. kesesuaian Prosedur .....	60
V.4.2. Ketepatan Biaya .....	61
V.5. Indikator Kecermatan Melayani .....	65
V.5.1. Kefokusan petugas BPJS kesehatan .....	65
V..5.2. Ketelitian petugas BPJS kesehatan .....	66
V.6. Indikator Ketepatan Waktu Melayani .....	69
V.6.1. Ketepatan Waktu Pemberian Pelayanan .....	70
V.6.2. Ketepatan Waktu dalam menyelesaikan kebutuhan .....	71
V.7. Indikator Kemampuan menanggapi keluhan .....	73
V.7.1. Penyediaan kotak saran .....	74
V.7.2. Penanganan keluhan fasilitas yang kurang lengkap .....	75

## PENUTUP

Kesimpulan .....	78
------------------	----



V.2. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>

### DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Sanksi keterlambatan pembayaran iuran.....	25
Tabel III.1. Klasifikasi skor .....	33
Tabel III.2. Rentang penafsiran .....	34
Tabel III.3. Operasional Variabel .....	35
Tabel IV.1. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	46
Tabel IV.2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel IV.3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	47
Tabel IV.4. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir.....	48
Tabel IV.5. Karakteristik responden berdasarkan Jenis kepesertaan BPJS .....	48
Tabel IV.6. Karakteristik responden berdasarkan Tahun terdaftar BPJS.....	49
Tabel V.1. Tanggapan responden terhadap keramahan petugas BPJS .....	52
Tabel V.2. Tanggapan responden terhadap kesopanan petugas BPJS .....	53
Tabel V.3. Tanggapan responden terhadap kejelasan bicara petugas BPJS kesehatan.....	54
Tabel V.4. Nilai indikator kemampuan merepon .....	55
Tabel V.5. Tanggapan responden terhadap kecepatan melayani petugas BPJS kesehatan.....	57
6. Tanggapan responden terhadap kesigapan petugas BPJS.....	58
7. Nilai indikator kecepatan melayani .....	59



Tabel V.8. Tanggapan responden terhadap kesesuaian prosedur.....	61
Tabel V.9. Tanggapan responden terhadap ketepatan biaya.....	62
Tabel V.10. Nilai indikator ketepatan melayani .....	64
Tabel V.11. Tanggapan responden terhadap kefokusannya.....	66
Tabel V.12. Tanggapan responden terhadap ketelitian .....	67
Tabel V.13. Nilai indikator kecermatan melayani .....	68
Tabel V.14. Tanggapan responden terhadap Ketepatan Waktu Pemberian Layanan.....	70
Tabel V.15. Tanggapan responden terhadap Ketepatan Waktu dalam menyelesaikan kebutuhan .....	71
Tabel V.16. Nilai indikator ketepatan waktu melayani.....	72
Tabel V.17. Tanggapan responden terhadap Penyediaan kotak saran .....	74
Tabel V.18. Tanggapan responden terhadap Penanganan keluhan fasilitas yang kurang lengkap.....	75
Tabel V.19. Nilai indikator kemampuan menanggapi keluhan.....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Bagan kerangka konsep.....	28
Gambar V.1. Diagram Indikator Kemampuan Merespon Masyarakat.....	56
Gambar V.2. Diagram Indikator Kecepatan Melayani.....	60
Gambar V.3. Gambar Iuran JKN-KIS .....	63
Gambar V.4. Diagram Indikator Ketepatan Melayani.....	65
Gambar V.5. Diagram Indikator Kecermatan Melayani .....	69
Gambar V.6. Diagram Indikator Ketepatan Melayani.....	73
Gambar V.7. Diagram Indikator Kemampuan Menanggapi Keluhan.....	77



# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah memiliki peran penting dalam penyediaan pelayanan publik yang baik bagi semua penduduknya. Hal ini terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Jadi dapat diartikan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut.

Dewasa ini, pelayanan publik menjadi salah satu isu penting dan terus berkembang serta penuh kritik dalam perkembangannya di masyarakat. Dalam pelayanan publik terdapat sejumlah masalah yang terjadi seperti rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat, adanya proses dalam birokrasi yang

dan tumpang tindih tugas dan kewenangan menyebabkan pelaksanaan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit, sehingga pelayanan publik menjadi tidak efektif, tidak efisien dan



tidak ekonomis, dan tidak menutup kemungkinan unit-unit pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi Utari di Rumah Sakit Umum Kabupaten Pangkep pada tahun 2018 menganalisis permasalahan-permasalahan tersebut dengan melihat sejauh mana tingkat responsivitas atau daya tanggap pemberi pelayanan kesehatan terhadap pasien di rumah sakit tersebut sehingga masih banyaknya keluhan pelayanan mengenai lambatnya pemberian layanan. Penelitian tersebut terfokus untuk menyelesaikan permasalahan dari sisi responsivitas pemberi layanan terhadap pasien BPJS, seperti menyelesaikan permasalahan lamanya waktu pelayanan dan kurang tanggapnya terhadap pengguna BPJS. Dimana hal ini di terjadi karena Integrasi data pasien, data BPJS dan data rumah sakit membuat lamanya proses verifikasi, pegawai BPJS yang kurang sehingga alur yang ada tidak maksimal, pelayanan BPJS tidak mengalami peningkatan peserta disemua kalangan masyarakat membuat kesan pelayanan BPJS itu sendiri lambat dari pelayanan pada umumnya.

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005:177). Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan.

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan tanggapan kedalam berbagai program pelayanan. Responsivitas merupakan daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi



warga pengguna layanan (Dwiyanto, 2006:148). Oleh karena itu responsivitas menunjuk pada keselerasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan masyarakat. (jurnal administrasi publik 2008). Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidak selarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS itu sendiri terbagi atas2 (dua) yaitu BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan program jaminan hari tua, pensiun, kematian, dan kecelakaan kerja bagi seluruh pekerja Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia.

Namun pada penelitian kali ini akan membahas BPJS kesehatan. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang penting yang merupakan badan usaha milik negara yang di tugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.

BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014). BPJS kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan dibidang kesehatan yang memiliki kualitas prima, BPJS kesehatan harusnya memberikan layanan yang proses pelaksanaannya berjalan secara efisien dan tidak memakan waktu yang lama.

Namun, Pelayanan BPJS masih banyak dikeluhkan masyarakat.

mana yang di tuliskan dalam KOMPAS.com sebagai berikut:

tu, 08 September 2018 | 16.41 WIB. Jakarta, KOMPAS.com – Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan menuai kritikan dari berbagai pihak terkait pelayanan dan keterlambatan pembayaran.



Pasien yang mengakses kesehatan layanan kesehatan melalui BPJS seringkali mengaku kecewa atas bentuk pelayanan yang didapatkan, misalnya karena lamanya menunggu giliran mendapat kamar, perbedaan pelayanan yang didapatkan pasien BPJS, keterbatasan jenis obat yang disediakan, atau proses administrasi pasien yang memakan waktu.

Kemudian pada permasalahan selanjutnya di sampaikan langsung, Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna BPJS yang berinisial A di Kabupaten Bantaeng mengemukakan mengenai pelayanan BPJS yaitu:

“Pegawai cukup ramah dalam memberikan pelayanan, namun yang ribet prosedurnya karena peserta harus melengkapi data-data yang kemudian tidak dilakukan dalam satu tempat, jadi cukup lama untuk selesaikan administrasi, sehingga pelayanan menjadi tidak efisien” (hasil wawancara pada tanggal 29 November 2018).

Dengan adanya keluhan masyarakat tentang prosedur yang berbelit-belit, lamanya waktu pelayanan, sarana dan prasarana yang tidak memadai, serta kurangnya informasi yang beredar di kalangan masyarakat menandakan kurangnya responsivitas atau daya tanggap dari penyedia layanan.

Melihat masalah yang terjadi maka penting untuk menganalisis dan mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Jaminan Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Bantaeng agar pelayanan dapat berjalan sesuai aturan dan harapan masyarakat dan dapat memberikan kesan yang baik terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut Dengan mengangkat judul “**Responsivitas Pelayanan Di Kantor Layanan Operasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bantaeng**”

## I.2. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas adalah **Bagaimana tingkat responsivitas pelayanan di Kantor Layanan Operasional BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng?**



### I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah **untuk Menganalisis dan Mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan Di Kantor Layanan Operasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bantaeng** agar dapat menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, karena bukankah pelayanan yang baik akan berdampak baik terhadap si pemberi layanan dan penerima layanan?

### I.4. Mafaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

#### a. Manfaat Akademik

Dengan hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan pengetahuan yang lebih lengkap khususnya mengenai Responsivitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan Publik sehingga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

#### b. Manfaat Praktis

1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada Kantor BPJS kabupaten Bantaeng untuk memperbaiki dan meningkatkan responsivitas pelayanan BPJS.

2) Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman sebagai bekal terjun ke masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik. Serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana di Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II.1. Konsep Pelayanan Publik

##### II.1.1. Definisi Pelayanan

Menurut Kamus besar bahasa Indonesia “pelayanan memiliki tiga makna (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Pelayanan merupakan kegiatan yang bermanfaat untuk membantu orang lain dalam memperoleh apa yang dibutuhkan atau yang diinginkannya. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia (L.P.Sinambela 1992).

Menurut Hardiansyah (2011:11) “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepihak yang lain”. Aktivitas pelayanan yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain memerlukan kerja sama yang baik antara si pemberi layanan dan si penerima layanan agar tujuan pelayanan dapat tercapai.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan guna untuk membantu orang lain dalam pemenuhan kebutuhan baik itu berupa barang atau jasa.

##### II.1.2. Definisi Pelayanan Publik

Zauhar 2001 (Badu 2018) mengatakan “Pelayanan publik merupakan tu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui yediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka”. Pelayanan



publik yaitu semua barang dan jasa publik (*public goods and services*) yang diatur dan diselenggarakan pemerintah kepada warga Negara.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Arif, 2010)

Keputusan Menpan Nomor 63/kep/m.pan/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Pandji Santosa 2008:57).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan Publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik barang ataupun jasa yang dilakukan oleh pemerintah ataupun pihak swasta dengan cara dan ketentuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.



### II.1.3. Kelompok Pelayanan Publik

Kepmen PAN Nomor 58 tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

- a. Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumnetasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya setifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dll. Misalnya jenis pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan sertifikat tanah dan lain-lain.
- b. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Outputnya berupa benda (berwujud fisik) atau dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.
- c. Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang dberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Hasil akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka watu tertentu. Misalnya pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.



#### II.1.4. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan publik oleh penyelenggara pelayanan. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat maka penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Menurut Mahmudi (2005) dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik yaitu:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.



f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

II.1.5. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Bharata (2003:11) mengemukakan bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

II.1.6. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Nina Rahmayanty (2010:89) standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :



a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

d. Produk Layanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

II.1.7. Kualitas pelayanan publik

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada system kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Fitzsimmons dalam Serdamayanti (2004) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan

suatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:



- a. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- b. *Resposiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. *Emphaty*, kemauan pemberian layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- d. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustopadidjaya (Badu 2013) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan berkualitas.
- b. Terbuka terhadap kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh pelanggan.
- e. membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang.
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif.

Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.



## II.2. Konsep Kinerja

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa terlepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif dalam mencapai tujuan organisasi. (Pasolong 2010:175)

### II.2.1. Definisi Kinerja

Ada beberapa definisi tentang Kinerja, seperti yang dikemukakan oleh Prawirosentono (1999:2) mengatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kemudian menurut Hasibuan (2007:94) Prestasi kerja (kinerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasari atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu.

Widodo (2006:78) Kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Disingkat LAN-RI (1993) merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai

kat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan am mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. (Pasolong

0)



Menurut Mangkunegara kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Pasolong 2010)

Jadi dapat disimpulkan bahwa Kinerja merupakan hasil kerja individu atau kelompok dalam suatu organisasi untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

### II.2.2. Pengukuran Kinerja

Menurut Mahsun (2006:26), pengukuran kinerja adalah suatu metode atau alat yang digunakan untuk mencatat dan menilai pencapaian pelaksanaan kegiatan berdasarkan tujuan, sasaran dan strategi sehingga dapat diketahui kemajuan organisasi serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja pegawai ataupun organisasi sangat penting dilakukan karena tanpa dilakukan pengukuran kinerja maka kita tidak akan tahu sejauh mana hasil yang telah dicapai oleh pegawai maupun suatu organisasi.

Menurut Wibowo (2007:229) pengukuran hanya berkepentingan untuk mengukur apa yang penting dan relevan, untuk itu perlu jelas tentang apa yang dikatakan penting dan relevan sebelum menemukan ukuran apa yang harus digunakan. Hal-hal yang diukur tergantung pada apa yang dianggap penting oleh *stakeholders* dan pelanggan. Pengukuran mengatur keterkaitan antara strategi berorientasi pelanggan dan tujuan dengan tindakan.

Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara:

Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi;

Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan;



- c. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja;
- d. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menemukan apa yang perlu prioritas perhatian;
- e. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas;
- f. Memertimbangkan penggunaan sumber daya;
- g. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

### II.2.3. Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1999), adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacts*) (Pasolong 2010).

Menurut Dharma 2003:355, mengatakan bahwa hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Kuantitas, adalah jumlah yang diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitas melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang diharapkan.
- b. Kualitas, adalah mutu yang dihasilkan. Mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan yakni seberapa baik penyelesaian
- c. Ketepatan waktu, adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang di rencanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus penyelesaian suatu kegiatan.

Dwiyanto (Pasolong 2010) menjelaskan beberapa indikator yang

gunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

Produktivitas



Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan produktivitas, pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik



organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang *eksplisit* maupun *implisit* oleh Lenvine (Pasolong 2010).

Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

e. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu

giatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.



#### II.2.4. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Kompetensi individu, yaitu kemampuan dan keterampilan melakukan kerja yang mana kemampuan dan keterampilan seseorang dipengaruhi oleh kebugaran fisik, pendidikan, akumulasi pelatihan dan pengalaman kerja.
- b) Dukungan Organisasi, yaitu setiap orang tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi dan pengamanan lingkungan kerja termasuk kondisi dan syarat kerja (Simanjuntak 2005:10).

### II.3. Konsep Responsivitas

#### II.3.1. Pengertian Responsivitas

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan (Agus Dwiyanto 2006:148). Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggaraan pelayanan secara ikhlas (Dwiyanto 2006).

Menurut Tangkilisan (2005:177) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat



responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dari beberapa definisi Responsivitas dapat di simpulkan bahwa Responsivitas adalah kemampuan penyedia layanan dalam mengidentifikasi atau mengenali kebutuhan masyarakat kemudian mampu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam undang-undang.

### II.3.2. Indikator Responsivitas

Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat



dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik. (Ziethaml, dkk dalam Hardiyansyah, 2011:46)

### II.3.3. Responsivitas pelayanan publik

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat (Tangkilisan, 2005:177).

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karna sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan

responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang



dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo, 2007:272).

Sedangkan Menurut Agus Dwiyanto (2005:149-154) Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu:

a) Menerapkan Strategi KYC (*know your customers*)

Merupakan sebuah prinsip kehati-hatian, yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Namun dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.

b) Menerapkan model *Citizen's Charter*

Agar birokrasi lebih responsive terhadap pelanggan atau pengguna layanan, Osborne dan Plastrik (1997) mengenalkan ide *citizen's charter* (kontrak pelayanan), yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya.

*Citizen's charter* adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan layanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. *Citizen's charter* pada dasarnya merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin kualitas pelayanan publik. Melalui kontrak pelayanan, hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan disepakati, didefinisikan, dan diatur secara jelas. Prosedur, biaya, dan waktu pelayanan juga harus didefinisikan dan disepakati bersama, tentunya dengan mengkaji peraturan yang ada secara kritis.



#### II.3.4. Prinsip Hakekat Responsivitas dalam pelayanan publik

Potter dalam Acmad Nurmandi (2010:49-50) menyampaikan lima prinsip tentang Hakekat Responsitas di dalam pelayanan publik yaitu :

- 1) *Access*: warga negara berhak mengetahui apa kriteria-kriteria perwakilan politiknya yang harus diterapkan dan alasannya.
- 2) *Choice*: sistem quasi market yang diterapkan di dalam pelayanan pendidikan dan kesehatan akan memperluas “*choise*” pada orang tua dan pasien. Potter juga mengusulkan sistem tambahan seperti sistem complain yang mudah, pengawasan independent pihak eksternal, publikasi indikator kinerja yang diketahui publik sejauh mana unit pelayanan memenuhi kebutuhan pengguna.
- 3) *Information*: pengguna pelayanan memerlukan informasi tentang
  - Eksistensi pelayanan
  - Tujuan pelayanan
  - Standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan
  - Hak untuk memanfaatkan pelayanan dan complain jika memuaskan
  - Cara pelayanan dan pengambilan keputusan diorganisir
  - Keputusan-keputusan khusus yang diambil
  - Alasan-alasan membuat keputusan tersebut
- 4) *Redres*: keberadaan publisitas dan menanggapi complain.
- 5) *Respensation*: konsumen seharusnya terlibat di dalam semua tahapan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingannya.



#### sep BPJS

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan  
r peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan

perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya di bayarkan oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah Badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

#### II.4.1. Peserta BPJS

Peserta BPJS adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia yang telah membayar iuran. Adapun Kelompok Peserta Jaminan Kesehatan meliputi :

- a) Penerima Bantuan luaran ( PBI ) Jaminan Kesehatan yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu dimana iurannya dibayarkan oleh pemerintah ke BPJS Kesehatan.
- b) Bukan Penerima Bantuan Iuran ( PBI ) Jaminan Kesehatan
  - 1) Pekerja Penerima Upah
    - Pegawai Negeri Sipil, anggota TNI, anggota Polri, Pejabat Negara, Pegawai pemerintah non pegawai negeri sipil, pegawai swasta, dan pekerja lainnya yang menerima upah.
  - 2) Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)
    - Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri
    - Pekerja lain yang memenuhi kriteria pekerja bukan penerima upah
  - 3) Bukan Pekerja (BP)
    - Investor, pemberi kerja, penerima pensiunan, veteran, perintis kemerdekaan, dan bukan pekerja yang mampu membayar iuran.



## II.4.2. Hak dan Kewajibana Peserta Jaminan Kesehatan

### a. Hak Peserta

- 1) Mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan;
- 2) Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 3) Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan; dan
- 4) Menyampaikan keluhan/pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis ke Kantor BPJS Kesehatan.

### b. Kewajiban Peserta

- 1) Mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai peserta BPJS kesehatan;
- 2) Membayar iuran;
- 3) Memberikan data dirinya beserta anggota keluarganya secara lengkap dan benar;
- 4) Melaporkan perubahan data peserta, baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat atau pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama;
- 5) Menjaga Kartu Peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak;
- 6) Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.



#### II.4.3. Sanksi keterlambatan pembayaran iuran

Sanksi administratif pengenaan denda atas keterlambatan pembayaran iuran adalah sebesar 2% dari iuran yang harus dibayarkan oleh peserta dan pemberi kerja selain penyelenggara Negara kepada BPJS kesehatan.

Kategori	Sanksi
<b>Peserta penerima upah</b>	Jika terjadi keterlambatan pembayaran iuran lebih dari 3 (tiga) bulan, maka pelayanan kesehatan akan dihentikan sementara.
<b>Peserta bukan penerima upah atau bukan pekerja</b>	Jika terjadi keterlambatan pembayaran iuran lebih dari 6 (enam) bulan, maka pelayanan kesehatan akan dihentikan sementara.

*Tabel II.1. Sanksi keterlambatan pembayaran iuran*

#### II.4.4. Manfaat Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan

Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama, yaitu pelayanan kesehatan rawat jalan tingkat pertama:

- Administrasi Pelayanan
- Pelayanan Promotif dan preventif
- Pemeriksaan, pengobatan, konsultasi medis
- Tindakan medis non spesialisistik, baik operatif maupun non-operatif
- Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai

Transfusi darah sesuai kebutuhan medis

Pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pertama

Rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi



Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, yaitu pelayanan kesehatan Rawat Jalan dan Rawat Inap yang mencakup:

- a) Administrasi pelayanan;
- b) Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis dasar;
- c) Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi spesialisik;
- d) Tindakan medis spesialisik, baik bedah maupun non bedah sesuai dengan indikasi medis;
- e) Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai;
- f) Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis;
- g) Rehabilitasi medis;
- h) Pelayanan darah;
- i) Pelayanan dokter forensic klinik;
- j) Pelayanan jenazah pada pasien yang meninggal di fasilitas kesehatan;
- k) Pelayanan keluarga berencana;
- l) Pelayanan inap non intensif; dan
- m) Perawatan inap di ruangan intensif.

## II.5. Kerangka Konsep

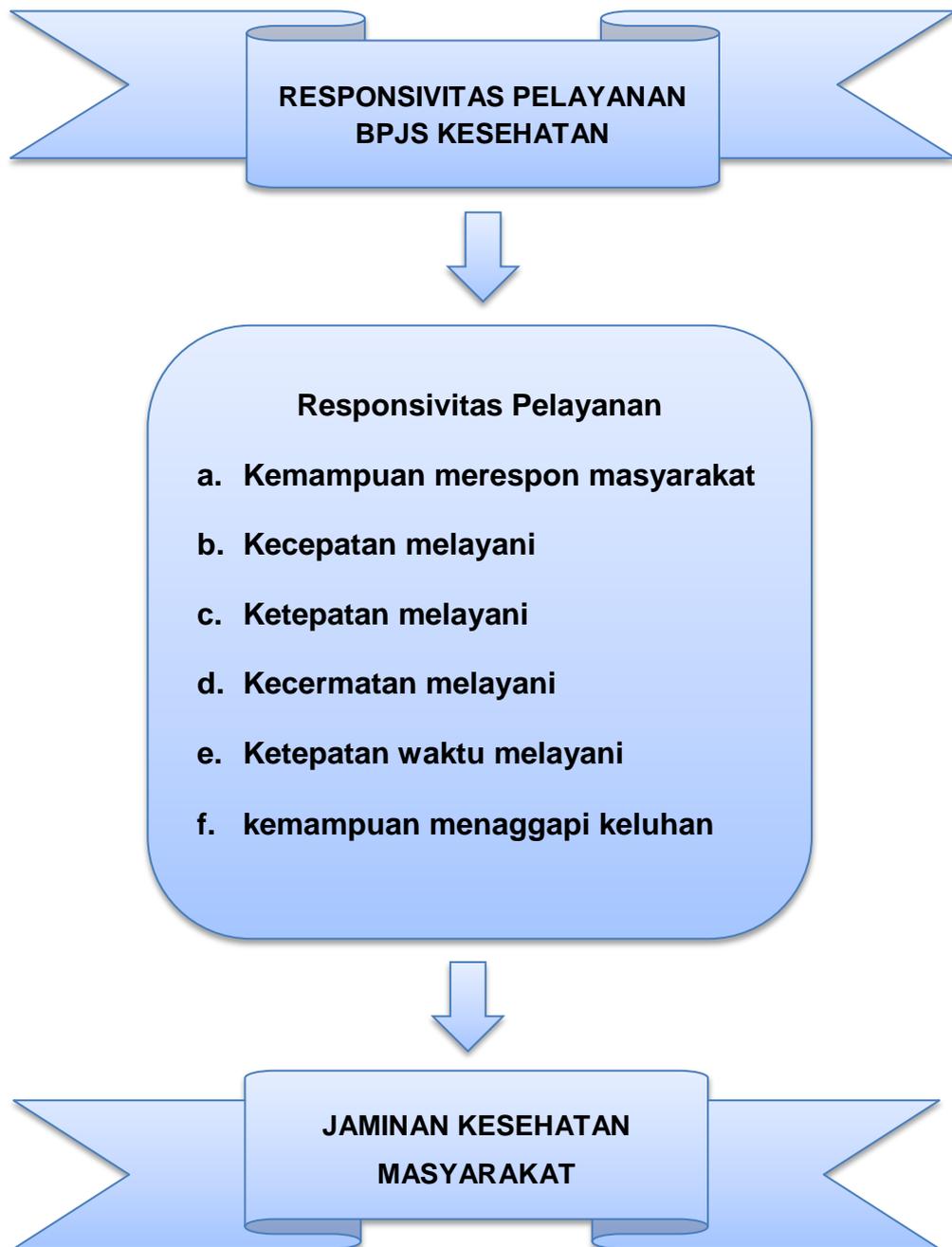
Untuk menganalisis dan mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan BPJS kesehatan terhadap Jaminan Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Bantaeng maka penulis menggunakan Konsep Responsivitas Pelayanan. Adapun Indikator Responsivitas yang di kemukakan oleh Ziethaml, dkk dalam Hardiyansyah, 2011:46 dimana terdapat 6 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur Responsivitas Pelayanan yaitu:

Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia pelayanan.



- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.





Gambar II.1. Bagan kerangka konsep

