**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program [jaminan sosial](http://id.wikipedia.org/wiki/Jaminan_sosial) di [Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia) menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 (http://id.wikipedia.org/wiki/Badan\_Penyelenggara\_Jaminan\_Sosial, diakses pada hari Sabtu, 10 Januari 2015, 08.44 WITA). Sesuai UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang [Sistem Jaminan Sosial Nasional](http://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_Jaminan_Sosial_Nasional), BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan [PT. Askes Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Askes) menjadi [BPJS Kesehatan](http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan) dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan [PT. Jamsostek](http://id.wikipedia.org/wiki/Jamsostek) menjadi [BPJS Ketenagakerjaan](http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Ketenagakerjaan). Transformasi PT Askes dan PT Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal 2014, PT Askes menjadi BPJS Kesehatan, selanjutnya pada 2015 giliran PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

Jaminan Kesehatan Nasional di mulai pada tahun 2014 yang secara bertahap menuju ke cakupan kesehatan semesta atau *Universal Health Coverage* (UHC)*.* Diberlakukannya peraturan perundang-undangan Republik Indonesia tentang jaminan kesehatan, negara memiliki kewajiban untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh rakyat Indonesia. Oleh karena itu, dibentuklah BPJS Kesehatan sebagai pelaksana program tersebut. Peserta jaminan kesehatan berhak memperoleh manfaat jaminan kesehatan nasional yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan kesehatan tingkat pertama (*nonspesialistik*) dan rujukan tingkat lanjutan (rawat jalan dan rawat inap).

Mahfiz dalam Harian Terbit (2014: 1) pada intinya mengemukakan bahwa:

Berbagai pelayanan BPJS Kesehatan yang masih jauh dari harapan publik seperti pendaftaran peserta secara online terutama di daerah-daerah masih kesulitan untuk mengaksesnya, masa waktu berlaku kartu kepesertaan BPJS Kesehatan baru dapat digunakan setelah satu minggu (berlaku untuk umum) peserta membuat kartu, masalah pelayanan kesehatan yang tidak seluruhnya ditanggung oleh BPJS Kesehatan seperti obat-obatan ini ditanggung sesuai aturan, dan masalah RS yang belum bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada BPJS Center Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lamaddukelleng Kabupaten Wajo pada tanggal 30 Januari 2015, ditemukan bahwa setelah setahun berjalan, ternyata masih terdapat keluhan masyarakat mengenai pelayananan BPJS Kesehatan yang dirasa masih kurang efektif. Salah satunya adalah antrian yang terlalu panjang di loket BPJS Center karena tidak dibatasinya jumlah pendaftaran bagi peserta BPJS dalam sehari, sehingga pelayanan menjadi kurang efektif. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji mengenai “Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu BPJS di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo”.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu BPJS di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo?

1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan administratif kartu BPJS di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo.

1. **Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

* + - 1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan keilmuan dalam menerapkan teori-teori yang didapat dibangku perkuliahan.
      2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada BPJS dalam mengatasi pelayanan kesehatan di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo.
      3. Secara metodologis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian pengembangan metode riset dan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti permasalahan yang sama di lain waktu.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL**

1. **Tinjauan Pustaka**
2. **Efektivitas**

Efektivitas berasal dari kata *effective* yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang digunakan dalam suatu organisasi. Menurut Fahmi (2014: 227) “efektivitas adalah pengukuran kinerja yang melihat pada segi pengerjaan sesuai dengan waktu (*time*) yang direncanakan, bahkan lebih baik jika mampu dikerjakan lebih cepat dari waktu yang direncanakan”.

Handoko (2003: 83) mengemukakan bahwa “efektivitas adalah kemampuan untuk dapat memilih tujuan yang paling tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”, sedangkan menurut Mulyono (2001: 14) bahwa “efektivitas diartikan sebagai kemampuan suatu unit untuk mencapai tujuan yang dinginkan”.

Emerson dalam Handayaningrat (2001: 140) mengemukakan bahwa “efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Rahardjo dalam Tunas (2013: 1525) menyatakan “efektivitas adalah kondisi atau keadaan, dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil memuaskan”.

Beberapa pendapat di atas, dapat dipahami bahwa efektivitas adalah suatu keadaan dimana terjadi kesesuaian antara tujuan/sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang dicapai. Dengan demikian efektivitas lebih menekankan bagaimana hasil yang diinginkan itu tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditentukan tanpa melihat dan memperdulikan faktor-faktor yang dikeluarkan. Terkait dengan hal itu maka dapat dipahami bahwa apa yang dianggap efektif belum tentu efisien karena didalamnya mengejar efek atau hasil yang diinginkan sama sekali tidak memperhitungkan daya, dana, sarana yang dikeluarkan berapa pun besarnya, atau dengan kata lain untuk mengukur tingkat efektivitas adalah dengan hasil yang dicapai. Semakin tinggi hasil yang dicapai dibanding dengan target yang direncanakan, semakin tinggi pula efektivitasnya. Usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan, maka hal itu dapat dikatakan tidak efektif.

4

1. **Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Pasolong (2011: 128) “pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Sedarmayanti (2014: 263) mengemukakan bahwa “pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Munir dalam Suwardi (2011: 51) “pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya”.

Selanjutnya, Kotler dalam Mulyadi (2013: 1206) mengemukakan bahwa:

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikannya apapun produksinya dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan individu yang dilakukan oleh pemberi layanan yang akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan.

Banyak pengertian administrasi yang dikemukakan oleh para ahli adminisrasi, baik pengertian administrasi secara sempit maupun pengertian administrasi secara luas.

The Liang Gie dan Sutarto dalam Mappaenre (2009: 6) mengemukakan bahwa:

Dalam arti sempit bahkan pengertian sehari-hari administrasi adalah tata usaha.Tata usaha adalah suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala sesuatu pekerjaan yang berhubungan dengan pekerjaan tulis-menulis, surat-menyurat dan mencatat/membukukan setiap perubahan atau kejadian yang terjadi di dalam organisasi.

Selanjutnya, Abdulrachman dalam Mappaenre (2009: 6) mengemukakan bahwa:

Administrasi dalam tata usaha kegiatannya meliputi penerimaan surat, penyimpanan surat, korespondensi, penduplikasian, pencatatan-pencatatan pada buku-buku atau *kartothik*, pokoknya segala macam pekerjaan yang ada hubungannya dengan apa yang dinamakan pekerjaan kertas, bahkan yang meliputi juga pekerjaan-pekerjaan penelponan dan penerimaan tamu.

Sedangkan pengertian administrasi dalam arti luas menurut Siagian dalam Mappaenre (2009: 7) adalah “keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manuasia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Mappaenre (2009: 8) “administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap usaha kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu”. Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah rangkaian kegiatan bersama sekelompok orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pelayanan administrasi merupakan pelaksanaan kegiatan dari keseluruhan proses usaha-usaha dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan administrasi banyak ditemukan di berbagai pelayanan-pelayanan publik lainnya, seperti halnya pelayanan kesehatan yang mana pelayanan ini terlebih dahulu harus diawali dengan pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi dibutuhkan dalam melaksanakan seluruh kegiatan pelayanan kesehatan yang akan diterima oleh peserta BPJS.

Menurut Sondakh (2014: 1) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan menurut Yustisia (2014: vii) adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Bahkan jaminan kesehatan ini juga berlaku bagi orang asing (WNA) yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran.

Menurut Azwar dalam Yahya (2014: 12) bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang dapat ditemukan banyak macamnya karena kesemuanya itu amat ditentukan oleh:

Pengorganisasian pelayanan, apakah dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi

Ruang lingkup kegiatan, apakah hanya mencakup kegiatan pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan kesehatan atau kombinasi dari padanya.

Sasaran pelayanan kesehatan, apakah untuk perseorangan, keluarga, kelompok, ataupun untuk masyarakat secara keseluruhan.

Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan terdiri atas beberapa macam, namun secara umum disederhanakan sehingga dibedakan atas dua. Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan tersebut jika dijabarkan dari pendapat Hodgetts dan Cascio dalam Yahya (2014: 13) yaitu :

1. Pelayanan kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical service*) ditandai dengan cara penggorganisasian yang dapat bersifat sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama perseorangan dan keluarga.

1. Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) ditandai dengan cara penggorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan sasarannya terutama untuk kelompok dan masyarakat.

Sekalipun pelayanan kedokteran berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat namun untuk dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang baik, maka keduanya harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok yang dimaksud menurut Azwar dalam Yahya (2014: 14) adalah:

Tersedia dan berkesinambungan

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan terrsebut tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada setiap saat dibutuhkan.

* + 1. Dapat diterima dan wajar

Syarat pokok yang kedua dari pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang dapat diterima (*aceptable*) oleh masyarakat serta bersifat wajar (*appropriate*). Artinya bahwa pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat serta bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.

* + 1. Mudah dicapai

Syarat pokok yang ketiga untuk pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai (*accesible*) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan sementara itu tidak ditemukan di daerah pedesaan bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

* + 1. Mudah dijangkau

Syarat pokok yang keempat dari pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dijangkau (*affordable*) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini teruatam dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan karena itu hanya mungkin dinikmati oleh sebahagian kecil masyarakat saja bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

* + 1. Bermutu

Syarat pokok yang kelima untuk pelayanan kesehatan yang baik adalah yang bermutu (*quality*). Pengertian mutu yang dimaksud disini adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta memenuhi standar yang telah ditetapkan.

1. **Indikator Pelayanan**

Parasuraman dalam Tjiptono (2008: 95) mengembangkan model serqual (*service quality*) yang digunakan untuk sebagai landasan konsep pelayanan tentang kepuasan pasien dibanyak tempat, yaitu: a) Kehandalan (*reliability*), b) Ketanggapan dan kepedulian (*responsiveness*), c) Jaminan kepastian (*assurance*), d) Perhatian (*empathy*), e) Wujud nyata (*tangibles*).

Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kehandalan (*reliability*): kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat dalam memberikan informasi kepada pasien,tepat waktu dalam melayani pasien serta memberikan pelayanan yang tidak membeda-bedakan, layanan pemeriksaan dan pengobatan yang tepat, jadwal pelayanan di jalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
2. Ketanggapan dan kepedulian (*responsiveness*): kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan dengan mau mendengarkan keluh kesah pasien, cepat melayani pasien, tanggap dalam memberi bantuan pasien walaupun tidak diminta, memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
3. Jaminan kepastian (*assurance*): kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman, bebas dan bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sifat yang dapat dipercaya melalui keterampilan dalam menetapkan diagnosis, teliti dalam memeriksa pasien, memberikan penjelasan jika di perlukan.
4. Perhatian (*empathy*): sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan dalam melakukan kontak dan komunikasi yang baik yang dinilai berdasarkan kemempuan pegawai menempatkan diri pada keadaan pasien, sikap bersahabat kepada pasien.
5. Wujud nyata (*tangibles*): penampilan fisik dan fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau pegawai dinilai berdasarkan penampilan fisik, keterampilan dan kebersihan, keramahan dan kesabaran dalam melayani.
6. **BPJS**

BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yaitu perusahaan asuransi yang kita kenal sebelumnya sebagai PT Askes. Begitupun juga BPJS Ketenagakerjaan merupakan transformasi dari Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja). Untuk menjadi peserta BPJS [Kesehatan](http://tips-sehat-keluarga-bunda.blogspot.com/2014/01/trend-olahraga-tahun-2014-untuk-menjaga.html), persyaratannya dengan membawa kartu identitas (KTP) serta pasfoto. Setelah mengisi formulir pendaftaran dan membayar iuran lewat bank (BRI, BNI dan Mandiri), calon anggota akan mendapat kartuBPJS Kesehatan yang bisa langsung digunakan untuk mendapat pelayanan kesehatan bagi peserta Askes, sedangkan bagi peserta umum kartu BPJS baru bisa digunakan setelah satu minggu pendaftaran.

BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia berlandaskan  UU Nomor 40 Tahun 2004 dan UU Nomor 24 Tahun 2011 (<http://id.wikipedia.org/wiki/>Badan\_ Penyelenggara\_Jaminan\_Sosial, diakses pada hari Sabtu, 10 Januari 2015, 08.44 WITA). Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS dibentuk BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Luwihono (<http://bpjs-kesehatan.go.id/statis-13-manfaat.html>, diakses pada hari Sabtu, 10 Januari 2015, 08.21 WITA) “BPJS Kesehatan adalah perusahaan asuransi yang kita kenal sebelumnya sebagai PT Askes. BPJS Ketenagakerjaan merupakan transformasi dari Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja)”. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program yang meliputi jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pension, dan jaminan kematian.

Zaenal (<http://id.wikipedia.org/wiki/>Badan\_Penyelenggara\_Jaminan\_Sosial, diakses pada hari Sabtu, 10 Januari 2015, 08.44 WITA) “BPJS bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan agar setiap peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan”. Pengertian definisi jaminan kesehatan, dengan prinsip asuransi sosial berdasarkan:

1. Kegotongroyongan antara masyarakat kaya dan miskin, yang sehat dan sakit, yang tua dan muda, dan yang beresiko tinggi dan rendah.
2. Anggota yang bersifat wajib dan tidak selektif.
3. Iuran yang dibayarkan per bulan berdasarkan persentase upah/penghasilan.
4. Jaminan Kesehatan Nasional bersifat nirlaba.

Prinsip ekuitas adalah kesamaan anggota dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis yang terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan. Ini adalah bagian dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang masuk dalam program kesehatan Pemerintah Indonesia pada tahun 2014 oleh BPJS nantinya. Iuran yang dibayarkan ke bank disesuaikan dengan  jenis kepesertaan, yang diantaranya adalah:

1. Anggota yang terdaftar sebagai penerima bantuan iuran (PBI) adalah anggota pekerja penerima upah dan bukan penerima upah, dan ada pula bukan pekerja, jumlahnya sudah ditetapkan oleh pemerintah sebanyak 86,4 juta orang dengan iuran Rp 19.225 per orang dalam satu bulan.
2. Peserta penerima upah seperti pekerja perusahaan swasta,  membayar jumlah iuran sebesar 4,5 % dari upah satu bulan dan ditanggung oleh pemberi kerja 4% dan 5% ditanggung pekerja, sedangkan PNS dan pensiunan PNS membayar iuran sebesar 5%, sebanyak 3% ditanggung pemerintah dan 2% ditanggung pekerja.
3. Untuk peserta bukan penerima upah seperti pekerja sektor informal besaran iuran yang harus dibayarkan, sesuai dengan jenis kelas perawatan yang diambil. Untuk ruang perawatan kelas III Rp 25.500, kelas II Rp 42.500 dan kelas I Rp 59.500.
4. **Kerangka Konseptual**

BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program [jaminan sosial](http://id.wikipedia.org/wiki/Jaminan_sosial) di [Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia) menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 dan UU Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang [Sistem Jaminan Sosial Nasional](http://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_Jaminan_Sosial_Nasional), BPJS merupakan badan hukum nirlaba.

Menjadi peserta BPJS di Kabupaten Wajo tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib menjadi anggota BPJS Kesehatan. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan. Jaminan kesehatan secara universal di Kabupaten Wajo diharapkan bisa dimulai secara bertahap pada 2014 dan pada 2019, diharapkan seluruh warga masyarakatsudah menjadi peserta BPJS Kesehatan. Menteri Kesehatan menyatakan BPJS Kesehatan akan diupayakan untuk menanggung segala jenis penyakit namun dengan melakukan upaya efisiensi dan sampai saat ini sudah banyak masyarakat yang sudah memiliki kartu BPJS dan menggunakannya.

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselengarakan sendiri atas secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Adapun tolak ukur dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2008: 95) yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan dan kepedulian (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan wujud nyata (*tangibles*).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada skema di bawah ini :

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF KARTU BPJS DI BPJS CENTER RSUD LAMADDUKELLENG KABUPATEN WAJO

**Indikator Pelayanan**

* 1. Kehandalan (*reliability*)
  2. Ketanggapan dan kepedulian (*responsiveness*)
  3. Jaminan kepastian (*assurance*)
  4. Perhatian (*empathy*)
  5. Wujud nyata (*tangibles*)

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF MENINGKAT

Gambar 2. Skema Kerangka Konseptual

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Identifikasi Variabel dan Disain Penelitian**
2. **Variabel Penelitian**

Variabel adalah segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan suatu penelitian atau disebut juga faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa-peristiwa atau gejala-gejala yang akan dialami dalam penelitian. Penelitian ini hanya melibatkan variabel tunggal, yakni Pelayanan Administratif Kartu BPJS di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo.

1. **Disain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterprestasikan. Jenis penelitian ini menggambarkan tentang Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu BPJS di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo.

Penelitian ini menggunakan disain deskriptif guna mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa yang berkaitan dengan variabel penelitian tanpa menghubungkan dengan variabel lain.

1. **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**
2. **Definisi Operasional Variabel**

Sugiyono (2013: 38) mengemukakan bahwa “variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

15

Untuk memudahkan pengukuran variabel dalam penelitian ini, maka perlu diberikan definisi operasional variabel. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan individu yang dilakukan oleh pemberi layanan yang akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan dengan ini diketahui sebagai berikut:

* + - * 1. Kehandalan (*reliability*): kemampuan yang diberikan oleh petugas BPJS untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.
        2. Ketanggapan dan kepedulian (*responsiveness*): kemampuan untuk membantu peserta BPJS dalam meningkatkan pelayanan yang baik.
        3. Jaminan kepastian (*assurance*): jaminan yang dimiliki peserta BPJS sehingga diberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan yang dalam kaitannya dengan pembebanan jaminan untuk mendapatkan fasilitas.
        4. Perhatian (*empathy*): kemampuan petugas BPJS untuk memberikan perhatian penuh kepada peserta BPJS dengan melakukan komunikasi yang baik.
        5. Wujud nyata (*tangibles*): penampilan fisik dan fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau pegawai dinilai berdasarkan penampilan fisik, keterampilan dan kebersihan, keramahan dan kesabaran dalam melayani.

1. **Pengukuran Variabel**

Untuk mengukur variabel ini digunakan instrumen berupa angket dengan menggunakan skala nominal ordinal tiap item pertanyaan. Setiap pertanyaan memuat alternatif jawaban yang mengandung perbedaan antara jawaban yang satu dengan jawaban yang lainnya. Perbedaan ini akan nampak dalam pemberian bobot.

Terkait dengan pemberian bobot tersebut, maka dapat diuraikan bahwa option (pilihan jawaban) a diberikan bobot dengan nilai 4, untuk option b diberikan bobot dengan nilai 3, untuk option c diberikan bobot dengan nilai 2, dan untuk option d diberikan bobot dengan nilai 1.

Selanjutnya, digunakan perhitungan skor, dengan kriteria atau ukuran-ukuran seperti yang dikemukakan oleh Arikunto dalam Ernawati (2008: 28), bahwa “76% - 100% dikategorikan baik, 56% - 75% dikategorikan cukup baik, 40% -55% dikategorikan kurang baik, dan kurang dari 40% dikategorikan tidak baik.

Dengan mengacu pada pendapat tersebut, peneliti menentukan standar pengukuran indikator, dimana yang mencapai 76% - 100% dinilai efektif, yang mencapai 56% - 75% dinilai cukup efektif, 40% - 55% dinilai kurang efektif, dan kurang dari 40% nilai tidak efektif.

1. **Populasi dan Sampel**

**Populasi**

Sugiyono (2013: 90) mengemukakan bahwa: “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi penelitian ini adalah peserta BPJS yang datang di RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo yang melakukan registrasi di loket BPJS Center.

**Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data. Dalam penelitian ini, penarikan sampel yang digunakan adalah sampling insidental. Sugiyono (2013: 96) mengemukakan bahwa “sampel insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insdental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”. Menurut Sudjana (1987: 72) bahwa “mengenai besarnya sampel tidak ada ketentuan yang baku atau rujukan yang pasti”. Dalam penelitian ini, untuk menentukan jumlah sampel yang representatif peneliti menggunakan teknik penarikan sampel berdasarkan karakteristiknya tetapi kepada siapa saja populasi yang kebetulan datang di loket BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo selama satu bulan untuk mendapatkan pelayanan, maka itu bisa dijadikan sampel sebanyak 50 orang.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data penelitian ini berdasarkan tekniknya, yaitu melalui wawancara, angket, observasi, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap para peserta BPJS di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo kemudian membuat pencatatan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan memberikan petunjuk-petunjuk untuk mendukung data yang diolah lebih lanjut.

1. Angket

Teknik ini berfungsi sebagai teknik utama, karena dengan menggunakan angket diharapkan responden dapat memberi tanggapannya terhadap pelayanan administratif kartu BPJS, yakni dengan menggunakan item-item pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden.

1. Wawancara (*interview*)

Teknik ini digunakan dengan melakukan tanya jawab dengan informan yang dianggap berkompeten terhadap masalah yang diteliti. Sebagai informan yaitu Kepala Layanan Operasional BPJS Kabupaten Wajo.

1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang dimaksud yakni sejarah BPJS, visi dan misi, data pegawai, struktur organisasi, foto kantor BPJS, foto kegiatan penelitian dan lain sebagainya yang berhubungan dengan penelitian yang dicatat sebagai sumber informasi.

1. **Rancangan Analisis Data**

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang diajukan, maka data yang berhasil dikumpulkan dianalisi persentase dengan teknik pengolahan distribusi untuk kepentingan analisis persentase (%) dengan menggunakan rumus sebagaimana yang dikemukakan oleh Sudijono (2003: 40), sebagai berikut:



Dimana:

P = Angka Persentase

F = Frekuensi Jawaban Responden

N = Jumlah Responden

Data-data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis persentase dengan cara mempresentasekan seluruh item pertanyaan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administratif kartu BPJS, digunakan rumus yang dikemukakan oleh Ali (2000: 184), yaitu:



Dimana:

% = Persentase

n = Nilai yang diperoleh

N = Jumlah seluruh nilai

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Hasil Penelitian**
2. **Gambaran Umum Lokasi Penelitian** 
   1. **Sejarah BPJS**

BPJS Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI/POLRI, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya.

Sejarah singkat penyelenggaraan program Asuransi Kesehatan sebagai berikut :

1. Tahun 1968

Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan yang secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri dan Penerima Pensiun (PNS dan ABRI) beserta anggota keluarganya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 230 Tahun 1968. Menteri Kesehatan membentuk Badan Khusus di lingkungan Departemen Kesehatan RI yaitu Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK), oleh Menteri Kesehatan RI pada waktu itu (Prof. Dr. G.A. Siwabessy) dinyatakan sebagai embrio Asuransi Kesehatan Nasional.

2. Tahun 1984

Untuk lebih meningkatkan program jaminan pemeliharaan kesehatan bagi peserta dan agar dapat dikelola secara profesional, pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1984 tentang Pemeliharaan Kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun (PNS, ABRI dan Pejabat Negara) beserta anggota keluarganya. Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1984, status badan penyelenggara diubah menjadi Perusahaan Umum Husada Bhakti.

21

3. Tahun 1991

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991, kepesertaan program jaminan pemeliharaan kesehatan yang dikelola Perum Husada Bhakti ditambah dengan Veteran dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya. Disamping itu, perusahaan diijinkan memperluas jangkauan kepesertaannya ke badan usaha dan badan lainnya sebagai peserta sukarela.

4. Tahun 1992

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992 status Perum diubah menjadi Perusahaan Perseroan (PT Persero) dengan pertimbangan fleksibilitas pengelolaan keuangan, kontribusi kepada Pemerintah dapat dinegosiasi untuk kepentingan pelayanan kepada peserta dan manajemen lebih mandiri.

5. Tahun 2005

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1241/Menkes/XI/2004 PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin (PJKMM). PT Askes (Persero) mendapat penugasan untuk mengelola kepesertaan serta pelayanan kesehatan dasar dan rujukan

6. Tahun 2008

Pemerintah mengubah nama Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin (PJKMM) menjadi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). PT Askes (Persero) berdasarkan Surat Menteri Kesehatan RI Nomor 112/Menkes/II/2008 mendapat penugasan untuk melaksanakan Manajemen Kepesertaan Program Jamkesmas yang meliputi tatalaksana kepesertaan, tatalakasana pelayanan dan tata laksana organisasi dan manajemen.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya Undang-undang Nomor 40/2004 tentang SJSN PT Askes (Persero) pada 6 Oktober 2008 PT Askes (Persero) mendirikan anak perusahan yang akan mengelola Kepesertaan Askes Komersial. Berdasarkan Akta Notaris Nomor 2 Tahun 2008 berdiri anak perusahaan PT Askes (Persero) dengan nama PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia yang dikenal juga dengan sebutan PT AJII.

7. Tahun 2009

Pada tanggal 20 Maret 2009 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor Kep-38/KM.10/2009 PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia selaku anak perusahaan dari PT Askes (Persero) telah memperoleh ijin operasionalnya. Dengan dikeluarkannya ijin operasional ini maka PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia dapat mulai menyelenggarakan asuransi kesehatan bagi masyarakat.

8. Tahun 2011

Terkait UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional di tahun 2011, PT Askes (Persero) resmi ditunjuk menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang meng-*cover* jaminan kesehatan seluruh rakyat Indonesia yang tertuang dalam UU BPJS Nomor 24 tahun 2011.

9. Tahun 2014

Mulai tanggal 1 Januari 2014, PT Askes Indonesia (Persero) berubah nama menjadi BPJS Kesehatan sesuai dengan Undang-Undang no. 24 tahun 2011 tentang BPJS.

* 1. **Visi dan Misi**

1. **Visi**

Visi BPJS Kesehatan ialah ”cakupan semesta 2019”. Paling lambat tanggal 1 Januari 2019, seluruh penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional

untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS.

1. **Misi**

Misi BPJS Kesehatan ialah membangun kemitraan strategis dengan berbagai lembaga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam perluasan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Misi tersebut adalah:

1. Menjalankan dan memantapkan sistem jaminan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien dan bermutu kepada peserta melalui kemitraan yang optimal dengan fasilitas kesehatan.
2. Mengoptimalkan pengelolaan dana program jaminan sosial dan dana BPJS Kesehatan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel untuk mendukung kesinambungan program.
3. Membangun BPJS Kesehatan yang efektif berlandaskan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik dan meningkatkan kompetensi pegawai untuk mencapai kinerja unggul.
4. Mengimplementasikan dan mengembangkan sistem perencanaan dan evaluasi, kajian, manajemen mutu dan manajemen risiko atas seluruh operasionalisasi BPJS Kesehatan.
5. Mengembangkan dan memantapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung operasionalisasi BPJS Kesehatan.
   1. **Fungsi, Tugas, dan Wewenang**

**Fungsi**

UU BPJS menetukan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

**Tugas**

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS bertugas:

* + 1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
    2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
    3. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah
    4. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta
    5. Mmengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
    6. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
    7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

**Wewenang**

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana diamksud di atas BPJS berwenang:

1. Menagih pembayaran iuran
2. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai
3. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memanuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional
4. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah
5. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan
6. Mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya
7. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
8. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.
   1. **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi BPJS Center Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukelleng Kabupaten Wajo terdapat pada lampiran 6.

1. **Pengolahan dan Analisis Data**
2. **Analisis Data Tiap Pertanyaan (Analisis Item)**

Data yang disajikan dan diolah tentang Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukelleng Kabupaten Wajo yang diperoleh melalui instrumen angket sebagai teknik utama dalam pengumpulan data penelitian.

Terdapat 5 indikator dalam penelitian ini, yang meliputi kehandalan, ketanggapan dan kepedulian, jaminan kepastian, perhatian, dan wujud nyata. Penyajian dan pengolaan data diuraikan secara sistematis dengan menggunakan tabel frekuensi dan persentase (%). Adapun kelima indikator tersebut diuraikan sebagai berikut:

* + - 1. **Kehandalan**

Kehandalan merupakan kemampuan yang diberikan oleh petugas BPJS untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.

Untuk mengetahui apakah pegawai administrasi telah professional dalam melayani pasien peserta BPJS. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Profesionalisme Pegawai Administrasi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat professional | 6 | 12,00 |
| b | Professional | 19 | 38,00 |
| c | Cukup Profesional | 20 | 40,00 |
| d | Tidak professional | 5 | 10,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 1

Berdasarkan data pada tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa 40,00 persen atau 20 responden yang menyatakan pegawai administrasi telah cukup professional dalam melayani pasien peserta BPJS, 38,00 persen atau 19 responden yang menyatakan profesional, 12,00 persen atau 6 responden yang menyatakan sangat profesional, dan 10,00 persen atau 5 responden yang menyatakan tidak professional.

Untuk mengetahui waktu yang digunakan untuk mendapatkan kartu BPJS. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Waktu untuk Mendapatkan Kartu BPJS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat lama | 4 | 8,00 |
| b | Lama | 17 | 34,00 |
| c | Cukup lama | 16 | 32,00 |
| d | Tidak lama | 13 | 26,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 2

Data pada Tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa 34,00 persen atau 17 responden yang menyatakan untuk mendapatkan kartu BPJS memerlukan waktu yang lama, 32,00 persen atau 16 responden yang menyatakan cukup lama, 26,00 persen atau 13 responden yang menyatakan tidak lama, dan 8,00 persen atau 4 responden yang menyatakan sangat lama.

Untuk mengetahui apakah pegawai yang ditempatkan di bagian administrasi adalah pegawai yang menguasai bidang keadministrasian. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Penguasaan Pegawai Bidang Keadministrasian

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat menguasai | 8 | 16,00 |
| b | Menguasai | 25 | 50,00 |
| c | Cukup menguasai | 14 | 28,00 |
| d | Tidak menguasai | 3 | 6,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 3

Tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ditempatkan di bagian administrasi adalah pegawai yang telah menguasai bidang keadministrasian. Hal ini ditunjukkan dengan presentase tertinggi yaitu 50,00 persen atau 25 responden yang menyatakan pegawai administrasi mengausai menguasai bidang keadministrasian, 28,00 persen atau 14 responden yang menyatakan cukup menguasai, 16,00 persen atau 8 responden yang menyatakan sangat menguasai, dan 6,00 persen atau 3 responden yang menyatakan bahwa pegawai yang ditempatkan di bagian administrasi adalah pegawai yang tidak menguasai bidang keadministrasian.

Untuk mengetahui apakah pegawai dalam melayani pasien BPJS dipengaruhi oleh unsur KKN didalamnya. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Pengaruh Pelayanan terhadap Unsur KKN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat dipengaruhi | 11 | 22,00 |
| b | Dipengaruhi | 16 | 32,00 |
| c | Cukup dipengaruhi | 8 | 16,00 |
| d | Tidak dipengaruhi | 15 | 30,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 4

Tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa 32,00 persen atau 16 responden yang menyatakan bahwa pegawai dalam melayani pasien BPJS dipengaruhi oleh unsur KKN didalamnya, 30,00 persen atau 15 responden yang menyatakan tidak dipengaruhi, 22,00 persen, atau 11 responden yang menyatakan sangat dipengaruhi, dan 16,00 persen atau 8 responden yang menyatakan bahwa cukup dipengaruhi oleh unsur KKN didalamnya. Mengacu pada tingkat persentase tertinggi maka dapat dikatakan bahwa unsur KKN mempengaruhi pegawai dalam melayani pasien BPJS.

Untuk mengetahui responden yang berurusan di loket-loket telah mendapatkan pelayanan secara cepat. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Pelayanan Administrasi terhadap Pasien

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat cepat | 1 | 2,00 |
| b | Cepat | 12 | 24,00 |
| c | Cukup cepat | 26 | 52,00 |
| d | Tidak cepat | 11 | 22,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 5

Tabel 5 diatas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berurusan di loket-loket telah mendapatkan pelayanan cukup cepat. Hal ini ditunjukkan dengan presentase tertinggi yaitu 52,00 persen atau 26 responden yang mendapatkan pelayanan cukup cepat, 24,00 persen atau 12 responden yang menyatakan cepat, 22,00 persen atau 11 responden yang menyatakan tidak cepat, dan 2,00 persen atau 1 responden yang menyatakan tidak cepat.

Hasil wawancara dengan kepala layanan operasional yang bernama Andi Baso Mallo, yang menyatakan bahwa “pelayanan administrasi kartu BPJS sudah baik sejak adanya kebijakan BPJS yang dimulai pada akhir bulan Februari yaitu pelayanan pembuatan kartu BPJS dibatasi menjadi sepuluh orang setiap hari” (wawancara, 12 Maret 2015).

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada tanggal 30 Januari 2015 bahwa setelah setahun berjalan ternyata masih terdapat keluhan salah satunya antrian yang terlalu panjang di loket BPJS Center karena tidak dibatasinya jumlah pendaftaran bagi peserta BPJS dalam sehari. Dari hasil wawancara ini, bisa ditarik kesimpulan bahwa saat ini sebagian besar responden telah mendapatkan pelayanan yang cukup cepat karena pelayanan pembuatan kartu BPJS telah dibatasi menjadi sepuluh orang setiap harinya sehingga masyarakat tidak perlu mengantri terlalu lama dan bisa datang keesokan harinya untuk mendaftar kembali.

* + - 1. **Ketanggapan/Kepedulian**

Ketanggapan dan kepedulian merupakan kemampuan untuk membantu peserta BPJS dalam meningkatkan pelayanan yang baik.

Untuk mengetahui responden rawat jalan mendapatkan perlakuan baik dari pagawai tata usaha rumah sakit. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Perlakuan terhadap Pasien Rawat Jalan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat baik | 4 | 8,00 |
| b | Baik | 23 | 46,00 |
| c | Cukup baik | 19 | 38,00 |
| d | Tidak baik | 4 | 8,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 6

Tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa 46,00 persen atau 23 responden menyatakan telah mendapatkan perlakuan yang baik dari pegawai tata usaha rumah sakit, 38,00 persen atau 19 responden yang menyatakan cukup baik, 8,00 persen atau 4 responden yang menyatakan sangat baik dan 8,00 persen atau 4 responden yang menyatakan tidak baik.

Untuk mengetahui bagaimana sikap pegawai rumah sakit dalam memberikan informasi saat responden mendaftarkan diri sebagai anggota BPJS. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Sikap Pegawai Rumah Sakit dalam Memberikan Informasi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat baik | 7 | 14,00 |
| b | Baik | 23 | 46,00 |
| c | Cukup baik | 20 | 40,00 |
| d | Tidak baik | 0 | 0,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 7

Tabel 7 di atas, menunjukkan bahwa 46,00 atau 23 responden yang menyatakan sikap pegawai rumah sakit baik dalam memberikan informasi saat responden mendaftarkan diri sebagai anggota BPJS, 40,00 persen atau 20 responden yang menunjukkan bahwa sikap pegawai rumah sakit cukup baik, 14,00 persen atau 7 responden yang menyatakan sikap pegawai rumah sakit sangat baik, dan tidak ada responden yang menyatakan sikap pegawai rumah sakit tidak baik saat responden mendaftrakan diri sebagai anggota BPJS.

Hasil wawancara dengan kepala layanan operasional yang bernama Andi Baso Mallo yang menyatakan bahwa “pegawai RSUD Lamaddukelleng sudah baik saat memberikan informasi mengenai BPJS seperti mensosialisasikan kebijakan baru mengenai batas pelayanan untuk pembuatan kartu BPJS dibatasi hanya sepuluh orang sertiap harinya” (wawancara, 12 Maret 2015).

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap pegawai RSUD Lamaddukelleng sudah baik. Hal ini juga didukung dengan tidak adanya responden yang menyatakan sikap pegawai RSUD Lamaddukelleng tidak baik saat responden mendaftarkan diri sebagai anggota BPJS.

Untuk mengetahui bagaimana sikap pegawai administrasi RSUD Lamaddukelleng dalam melayani pasien peserta BPJS. Dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Sikap Pegawai Administrasi dalam Melayani Pasien BPJS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat baik | 4 | 8,00 |
| b | Baik | 18 | 36,00 |
| c | Cukup baik | 28 | 56,00 |
| d | Tidak baik | 0 | 0,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 8

Tabel 8 di atas, menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sikap pegawai administrasi RSUD Lamaddukelleng cukup baik dalam melayani pasien peserta BPJS. Hal ini ditunjukkan dengan presentase tertinggi yaitu 56,00 persen atau 28 responden yang menyatakan cukup baik, 36,00 persen atau 18 responden yang menyatakan baik, 8,00 persen atau 4 responden yang menyatakan sangat tidak baik, dan tidak ada responden yang menyatakan sikap pegawai administrasi RSUD Lamaddukelleng tidak baik dalam melayani pasien peserta BPJS.

Untuk mengetahui apakah perawat cepat menangani pasien ketika mengalami keluhan tentang penyakit yang dideritanya. Ini dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Penanganan Pasien Ketika Mengalami Keluhan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat cepat | 4 | 8,00 |
| b | Cepat | 23 | 46,00 |
| c | Cukup cepat | 20 | 40,00 |
| d | Tidak cepat | 3 | 6,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 9

Tabel 9 di atas, menunjukkan bahwa 46,00 persen atau 23 responden menyatakan perawat cepat menangani pasien ketika mengalami keluhan tentang penyakit yang dideritanya, 40,00 persen atau 20 responden menyatakan cukup cepat, 8,00 persen atau 4 responden menyatakan sangat cepat, dan 6,00 persen atau 3 responden menyatakan perawat tidak cepat menangani pasien ketika mengalami keluhan tentang penyakit yang dideritanya. Mengacu pada tingkat persentase tertinggi maka dapat dikatakan bahwa pasien ketika mengalami keluhan tentang penyakit yang di deritanya cepat ditangani oleh perawat.

* + - 1. **Jaminan Kepastian**

Jaminan kepastian merupakan jaminan yang dimiliki peserta BPJS sehingga dirasakan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan yang dalam kaitannya dengan pembebanan jaminan untuk mendapatkan fasilitas.

Untuk mengetahui apakah dengan adanya kartu BPJS dapat membantu biaya pasien dalam melakukan pengobatan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Kartu BPJS Membantu Biaya Pengobatan Pasien

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat membantu | 14 | 28,00 |
| b | Membantu | 22 | 44,00 |
| c | Cukup membantu | 14 | 28,00 |
| d | Tidak membantu | 0 | 0,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 10

Tabel 10 di atas, menunjukkan bahwa 44,00 atau 22 responden yang menyatakan adanya kartu BPJS membantu pasien dalam melakukan pengobatan, 28,00 persen atau 14 responden menyatakan adanya kartu BPJS sangat membantu, 28,00 persen atau 14 responden juga menyatakan adanya kartu BPJS cukup membantu, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa adanya kartu BPJS tidak membantu biaya pasien dalam melakukan pengobatan.

Hasil wawancara dengan kepala layanan operasional yang bernama Andi Baso Mallo, yang menyatakan bahwa kartu BPJS sangat membantu biaya pengobatan pasien terutama bagi masyarakat yang kurang mampu” (wawancara 12 Maret 2015).

Wawancara dapat diketahui bahwa kartu BPJS membantu biaya pengobatan pasien terutama bagi masyrakat yang kurang mampu. Hal ini sesuai dengan jawaban responden sebanyak 22 orang yang menyatakan adanya kartu BPJS membantu pasien dalam melakukan pengobatan.

Untuk mengetahui responden mendapat perlakuan yang adil dari dokter dan perawat di RSUD Lamaddukelleng dalam hal menangani pasien rawat inap. Hal ini dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Perlakuan terhadap Pasien BPJS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat adil | 6 | 12,00 |
| b | Adil | 25 | 50,00 |
| c | Cukup adil | 17 | 34,00 |
| d | Tidak adil | 2 | 4,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 11

Hasil olah data tabel 11 di atas, menunjukkan bahwa responden mendapat perlakuan yang adil dari dokter dan perawat di RSUD Lamaddukelleng dalam hal menangani pasien rawat inap. Hal ini ditunjukkan dengan presentase tertinggi yaitu 50,00 persen atau 25 responden yang menyatakan adil, 34,00 persen atau 17 responden yang menyatakan cukup adil, 12,00 persen atau 6 responden yang menyatakan sangat adil, dan 4,00 persen atau 2 responden yang menyatakan tidak mendapat perlakuan yang adil dari dokter dan perawat di RSUD Lamaddukelleng dalam hal menangani pasien rawat inap.

* + - 1. **Perhatian**

Perhatian merupakan kemampuan petugas BPJS untuk memberikan perhatian penuh kepada peserta BPJS dengan melakukan komunikasi yang baik.

Untuk mengetahui apakah pegawai administrasi penuh perhatian dalam memberikan pelayanan di loket-loket dalam mengatur para pasien dalam berobat, maka dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Perhatian Pegawai Administrasi dalam Memberikan Pelayanan

55

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat perhatian | 5 | 10,00 |
| b | Perhatian | 24 | 48,00 |
| c | Cukup perhatian | 21 | 42,00 |
| d | Tidak perhatian | 0 | 0,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 12

Dari tabel 12 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai adminstrasi perhatian dalam memberikan pelayanan di loket-loket dalam mengatur para pasien untuk berobat. Ini ditunjukkan dengan nilai presentase tertinggi yaitu 48,00 persen atau 24 responden yang menyatakan bahwa pegawai adminstrasi perhatian dalam memberikan pelayanan di loket-loket dalam mengatur para pasien untuk berobat, 42,00 persen atau 21 responden yang menyatakan cukup perhatian, 10,00 persen atau 5 responden yang menyatakan sangat perhatian, dan tidak ada responden yang menyatakan pegawai administrasi tidak perhatian dalam memberikan pelayanan di loket-loket dalam mengatur para pasien untuk berobat.

Untuk mengetahui apakah para dokter bersikap ramah dalam melayani pasien. Hal ini dapat dilihat pada tabel 13 dibawah ini.

Tabel 13. Sikap Dokter

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat ramah | 8 | 16,00 |
| b | Ramah | 27 | 54,00 |
| c | Cukup ramah | 15 | 30,00 |
| d | Tidak ramah | 0 | 0,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 13

Tabel 13 di atas, menunjukkan bahwa para dokter yang melayani pasien BPJS bersikap ramah. Hal ini ditunjukkan dengan presentase tertinggi yaitu 54,00 persen atau 27 responden yang menyatakan ramah, 30,00 persen atau 15 responden yang menyatakan cukup ramah, 16,00 persen atau 8 responden yang menyatakan sangat ramah, dan tidak ada responden yang menyatakan para dokter yang melayani pasien BPJS bersikap tidak ramah.

Untuk mengetahui responden khususnya rawat inap dikenakan lagi sewa kamar. Hal ini dapat dilihat pada tabel 14 dibawah ini.

Tabel 14. Tambahan Sewa Bagi Pasien Rawat Inap

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat dikenakan | 1 | 2,00 |
| b | Dikenakan | 20 | 40,00 |
| c | Cukup dikenakan | 7 | 14,00 |
| d | Tidak dikenakan | 22 | 44,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 14

Tabel 14 di atas, menunjukkan bahwa 44,00 persen atau 22 responden menyatakan pasien rawat inap tidak dikenakan lagi sewa kamar, 40,00 persen atau 20 responden menyatakan dikenakan sewa kamar, 14,00 persen atau 7 responden menyatakan cukup dikenakan sewa kamar, dan 2,00 persen atau seorang yang menyatakan sangat dikenakan sewa kamar.

Hasil wawancara dengan kepala layanan operasional yang bernama Andi Baso Mallo, yang menyatakan bahwa ”pasien rawat inap dikenakan biaya tambahan apabila kamar yang ditempati tidak sesuai dengan kelas yang telah ditentukan sesuai kartunya” (wawancara, 12 Maret 2015).

Berdasarkan hasil observasi peneliti ditemukan bahwa ada pasien yang menambah biaya sewa kamar karena tidak sesuai kelas pemegang kartu yang berada pada kelas II, tetapi pada saat itu pasien ingin mendapatkan pelayanan kelas I sehingga harus membayar biaya tambahan. Aturan di BPJS adalah apabila kamar kelas II penuh, maka pasien dititipkan di kelas I selama 3 hari. Setelah 3 hari pasien akan dikenakan biaya tambahan.

* + - 1. **Wujud nyata**

Wujud nyata merupakan penampilan fisik dan fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau pegawai dinilai berdasarkan penampilan fisik, keterampilan dan kebersihan, keramahan dan kesabaran dalam melayani.

Untuk mengetahui responden mendapatkan fasilitas atau pelayanan yang sama dengan peserta umum. Hal ini dapat dilihat pada tabel 15 dibawah ini.

Tabel 15. Fasilitas atau Pelayanan Peserta BPJS Versus Peserta Umum

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat sama | 0 | 0,00 |
| b | Sama | 17 | 34,00 |
| c | Cukup sama | 14 | 28,00 |
| d | Tidak sama | 19 | 38,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 15

Tabel 15 di atas, menunjukkan bahwa 38,00 persen atau 19 responden yang menyatakan fasilitas atau pelayanan yang didapatkan pasien peserta BPJS tidak sama dengan pelayanan yang didapatkan peserta umum, 34,00 atau 17 responden yang menyatakan sama, 28,00 atau 14 responden menyatakan cukup sama, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat sama antara pelayanan pasien peserta BPJS dengan peserta umum.

Hasil wawancara dengan kepala layanan operasional yang bernama Andi Baso Mallo, yang menyatakan bahwa “fasilitas peserta BPJS tidak sama dengan peserta umum karena ada beberapa hal yang tidak ditanggung BPJS seperti obat-obatan dan biaya operasi” (wawancara 12 Maret 2015). Berdasarkan hasil wawancara dan hasil angket menunjukkan bahwa fasilitas atau pelayanan peserta BPJS tidak sama dengan peserta umum.

Untuk mengetahui tanggapan responden dalam hal pelayanan sudah memuaskan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 16 dibawah ini.

Tabel 16. Tanggapan Responden dalam Pelayanan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat memuaskan | 2 | 4,00 |
| b | Memuaskan | 20 | 40,00 |
| c | Cukup memuaskan | 25 | 50,00 |
| d | Tidak memuaskan | 3 | 6,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 16

Tabel 16 di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar tanggapan pasien BPJS dalam hal pelayanan sudah cukup memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan presentase tertinggi yaitu 50,00 persen atau 25 responden yang menyatakan pelayanan pasien peserta BPJS cukup memuaskan, 40,00 persen atau 20 responden menyatakan memuaskan, 6,00 persen atau 3 responden menyatakan tidak memuaskan, dan 4,00 persen atau 2 responden yang menyatakan pelayanan pasien BPJS sangat memuaskan. Mengacu pada tingkat persentase tertinggi maka dapat dikatakan bahwa pelayanan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukelleng Kabupaten Wajo sudah bisa dimasukkan dalam kategori cukup memuaskan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan administratif pembuatan kartu BPJS dan pembuatan SEP.

Untuk mengetahui sarana atau fasilitas yang didapatkan pasien peserta BPJS di RSUD Lamaddukelleng sudah cukup memadai. Dapat dilihat pada tabel 17 dibawah ini.

Tabel 17. Sarana atau Fasilitas di RSUD Lamaddukelleng

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat memadai | 2 | 4,00 |
| b | Memadai | 23 | 46,00 |
| c | Cukup memadai | 25 | 50,00 |
| d | Tidak memadai | 0 | 0,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 17

Tabel 17 di atas, menunjukkan bahwa cukup memadai sarana atau fasilitas di RSUD Lamaddukelleng. Hal ini ditunjukkan dengan presentase tertinggi yaitu 50,00 persen atau 25 responden yang menyatakan cukup memadai, 46,00 persen atau 23 responden yang menyatakan memadai, 4,00 persen atau 2 responden yang menyatakan sangat memadai, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak memadai.

Untuk mengetahui biaya yang dikenakan peserta BPJS memberatkan pasien. Hal ini dapat dilihat pada tabel 18 dibawah ini.

Tabel 18. Biaya yang Dikenakan (Biaya Premi)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Option** | **Kategori jawaban** | **Frekuensi (f)** | **Presentase (%)** |
| a | Sangat memberatkan | 7 | 14,00 |
| b | Memberatkan | 5 | 10,00 |
| c | Cukup memberatkan | 13 | 26,00 |
| d | Tidak memberatkan | 25 | 50,00 |
|  | **Jumlah** | **50** | **100,00** |

Sumber : Hasil olah data angket No. 18

Tabel 18 di atas, menunjukkan biaya yang dikenakan pasien peserta BPJS tidak memberatkan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan presentase tertinggi yaitu 50,00 persen atau 25 responden yang menyatakan tidak memberatkan, 26,00 persen atau 13 responden yang menyatakan cukup memberatkan, 14,00 persen atau 7 responden yang menyatakan sangat memberatkan, dan 10,00 persen atau 5 responden yang menyatakan memberatkan.

1. **Analisis Data Tiap Indikator**

Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo diukur berdasarkan masing – masing indikator yang sudah tersedia. Untuk menganalisis data berdasarkan indikator digunakan rumus persentase sebagai berikut :

% = x 100

% =  x 100

1. **Kehandalan**

Indikator kehandalan terdiri atas 5 item pertanyaan. Skor kelima item pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 19 :

Tabel 19 : Efektivitas Pelayanan Administratif Berdasarkan Indikator

Kehandalan

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | | | | | Jml Respn. | Nilai yang Diperoleh | | | | Jumlah |
| a | | b | | C | | d | | a | b | c | d |
| 1 | 6 | | 19 | | 20 | | 5 | | 50 | 24 | 57 | 40 | 5 | 126 |
| 2 | 4 | | 17 | | 16 | | 13 | | 50 | 16 | 51 | 32 | 13 | 112 |
| 3 | 8 | | 25 | | 14 | | 3 | | 50 | 32 | 75 | 28 | 3 | 138 |
| 4 | | 11 | | 16 | | 8 | | 15 | 50 | 44 | 48 | 16 | 15 | 123 |
| 5 | | 1 | | 12 | | 26 | | 11 | 50 | 4 | 36 | 52 | 11 | 103 |
| **Jumlah** | | | | | | | | | **50** |  | | | | **602** |

**Sumber :** Hasil Pengolahan Angket Indikator Kehandalan

% =  x 100

% =  x 100

% = 60,2 %

Berdasarkan tabel 19 dapat diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo berdasarkan Indikator kehandalan berdasarkan perhitungan rumus persentase adalah 60,2 persen (%), berada pada interval 56 % - 75 % yang berada pada kategori cukup efektif.

1. **Ketanggapan/Kepedulian**

Indikator ketanggapan/kepedulian terdiri atas 4 item pertanyaan. Skor keempat item pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 20 :

Tabel 20 : Efektivitas Pelayanan Administratif Berdasarkan Indikator

Ketanggapan/Kepedulian

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | | | | | Jml Respn. | Nilai yang Diperoleh | | | | | | Jumlah | |
| a | | b | | C | | D | | a | b | c | | d | |
| 6 | 4 | | 23 | | 19 | | 4 | | 50 | 16 | 69 | 38 | | 4 | | 127 | |
| 7 | 7 | | 23 | | 20 | | 0 | | 50 | 28 | 69 | 40 | | 0 | | 137 | |
| 8 | 4 | | 18 | | 28 | | 0 | | 50 | 16 | 54 | 56 | | 0 | | 126 | |
| 9 | | 4 | | 23 | | 20 | | 3 | 50 | 16 | 69 | | 40 | | 3 | 128 | |
| Jumlah | | | | | | | | | 50 |  | | | | | | | 518 |

Sumber : Hasil Pengolahan Angket Indikatator ketanggapan/kepedulian

% =  x 100

% =  x 100

% = 64,75 %

Berdasarkan tabel 20 dapat diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo berdasarkan indikator ketanggapan/kepedulian berdasarkan perhitungan rumus persentase adalah 64,75 persen (%), berada pada interval 56 % - 75 % yang berada pada kategori cukup efektif.

1. **Jaminan Kepastian**

Indikator jaminan kepastian terdiri atas 2 item pertanyaan. Skor kedua item pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 21 :

Tabel 21 : Efektivitas Pelayanan Administratif Berdasarkan Indikator Jaminan Kepastian

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | Jml Respn. | Nilai yang Diperoleh | | | | Jumlah |
| a | b | C | D | a | b | c | d |
| 10 | 14 | 22 | 14 | 0 | 50 | 56 | 66 | 28 | 0 | 150 |
| 11 | 6 | 25 | 17 | 2 | 50 | 24 | 75 | 34 | 2 | 135 |
| Jumlah | | | | | 50 |  | | | | 285 |

Sumber : Hasil Pengolahan Angket Indikator Jaminan Kepastian

% =  x 100

% =  x 100

% = 71,25%

Berdasarkan tabel 21 dapat diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo berdasarkan indikator jaminan kepastian berdasarkan perhitungan rumus persentase adalah 71,25 persen (%), berada pada interval 56 % - 75 % yang berada pada kategori cukup efektif.

1. **Perhatian**

Indikator perhatian terdiri atas 3 item pertanyaan. Skor ketiga item pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 22 :

Tabel 22 : Efektivitas Pelayanan Administratif Berdasarkan Indikator Perhatian

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | Jml Respn. | Nilai yang Diperoleh | | | | Jumlah | |
| a | b | C | D | a | b | c | d |
| 12 | 5 | 24 | 21 | 0 | 50 | 20 | 72 | 42 | 0 | 134 | |
| 13 | 8 | 27 | 15 | 0 | 50 | 32 | 81 | 30 | 0 | 143 | |
| 14 | 1 | 20 | 7 | 22 | 50 | 4 | 60 | 14 | 22 | 100 | |
| Jumlah | | | | | 50 |  | | | | | 377 |

Sumber : Hasil Pengolahan Angket Indikator Perhatian

% =  x 100

% =  x 100

% = 62, 83 %

Berdasarkan tabel 22 dapat diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo berdasarkan indikator perhatian berdasarkan perhitungan rumus persentase adalah 62,83 persen (%), berada pada interval 56 % - 75 % yang berada pada kategori cukup efektif.

1. **Wujud Nyata**

Indikator wujud nyata terdiri atas 4 item pertanyaan. Skor keempat item pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 23 :

Tabel 23 : Efektivitas Pelayanan Administratif Berdasarkan Indikator Wujud Nyata

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | Jml Respn. | Nilai yang Diperoleh | | | | Jumlah | |
| a | b | C | d | a | b | c | d |
| 15 | 0 | 17 | 14 | 19 | 50 | 0 | 51 | 28 | 19 | 98 | |
| 16 | 2 | 20 | 25 | 3 | 50 | 8 | 60 | 50 | 3 | 121 | |
| 17 | 2 | 23 | 25 | 0 | 50 | 8 | 69 | 50 | 0 | 127 | |
| 18 | 7 | 5 | 13 | 25 | 50 | 28 | 15 | 26 | 25 | 94 | |
| Jumlah | | | | | 50 |  | | | | | 440 |

Sumber : Hasil Pengolahan Angket Indikator Wujud Nyata

% =  x 100

% =  x 100

% = 55 %

Berdasarkan tabel 23 dapat diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo berdasarkan indikator wujud nyata berdasarkan perhitungan rumus persentase adalah 55 persen (%), berada pada interval 40 % - 55 % yang berada pada kategori kurang efektif.

Untuk mengetahui gambaran tentang Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo berdasarkan indikator – indikator yang telah ditetapkan lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 24 :

Tabel 24 : Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | Skor yang Diperoleh | | | | Jumlah |
| a | B | c | d | a | b | c | d |
| 1 | 6 | 19 | 20 | 5 | 24 | 57 | 40 | 5 | 126 |
| 2 | 4 | 17 | 16 | 13 | 16 | 51 | 32 | 13 | 112 |
| 3 | 8 | 25 | 14 | 3 | 32 | 75 | 28 | 3 | 138 |
| 4 | 11 | 16 | 8 | 15 | 44 | 48 | 16 | 15 | 123 |
| 5 | 1 | 12 | 26 | 11 | 4 | 36 | 52 | 11 | 103 |
| 6 | 4 | 23 | 19 | 4 | 16 | 69 | 38 | 4 | 127 |
| 7 | 7 | 23 | 20 | 0 | 28 | 69 | 40 | 0 | 137 |
| 8 | 4 | 18 | 28 | 0 | 16 | 54 | 56 | 0 | 126 |
| 9 | 4 | 23 | 20 | 3 | 16 | 69 | 40 | 3 | 128 |
| 10 | 14 | 22 | 14 | 0 | 56 | 66 | 28 | 0 | 150 |
| 11 | 6 | 25 | 17 | 2 | 24 | 75 | 34 | 2 | 135 |
| 12 | 5 | 24 | 21 | 0 | 20 | 72 | 42 | 0 | 134 |
| 13 | 8 | 27 | 15 | 0 | 32 | 81 | 30 | 0 | 143 |
| 14 | 1 | 20 | 7 | 22 | 4 | 60 | 14 | 22 | 100 |
| 15 | 0 | 17 | 14 | 19 | 0 | 51 | 28 | 19 | 98 |
| 16 | 2 | 20 | 25 | 3 | 8 | 60 | 50 | 3 | 121 |
| 17 | 2 | 23 | 25 | 0 | 8 | 69 | 50 | 0 | 127 |
| 18 | 7 | 5 | 13 | 25 | 28 | 15 | 26 | 25 | 94 |
| Jumlah | | | | | | | | | 2222 |

Sumber : Rekapitulasi tabel 1 sampai tabel 18 (Angket No. 1 sampai No. 18)

Berdasarkan rekapitulasi tabel 24 melalui rumus persentase yang ditentukan maka diketahui Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo sebagai berikut :

% =  x 100

% =  x 100

% = 61,722%

Dari hasil analisis data yang telah dirumuskan pada tabel 24 menunjukkan bahwa persentase yang dicapai sebesar 61,722 persen (%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase yang dicapai bila dikonfirmasikan dengan kategorisasi yang telah ditentukan sebelumnya yaitu pada interval 56 % - 75 % yang berarti bahwa Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo tergolong cukup efektif.

1. **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo tergolong cukup efektif yang ditinjau dari indikator sebagai berikut :

* + - 1. Berdasarkan Indikator Kehandalan, Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo berada pada kategori cukup efektif disebabkan karena memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan akurat dalam memberikan informasi kepada pasien dan pegawai yang ditempatkan di bagian administrasi menguasai bidang keadministrasian, selain itu pasien yang berurusan di loket-loket telah mendapatkan pelayanan yang cukup cepat.
      2. Berdasarkan Indikator Ketanggapan/Kepedulian, Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo berada pada kategori cukup efektif disebabkan karena pegawai BPJS belum tanggap dan memberikan informasi yang seluas-luasnya seperti sosialisasi mengenai kebijakan baru BPJS belum efektif sehingga membuat informasi tersebut belum diketahui oleh masyarakat luas.
      3. Berdasarkan Indikator Jaminan Kepastian, Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo berada pada kategori cukup efektif disebabkan karena peserta BPJS merasa cukup terbantu dalam pembiayaan pengobatan dan mendapatkan perlakuan yang adil sehingga pasien merasa percaya terhadap jaminan kesehatan ini.
      4. Berdasarkan Indikator Perhatian, Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo berada pada kategori cukup efektif dilihat dari pegawai administrasi yang perhatian dalam memberikan pelayanan di loket-loket dalam mengatur pasien untuk berobat, para dokter yang melayani pasien BPJS bersikap ramah dan adanya tambahan sewa bagi pasien rawat inap yang tidak sesuai dengan kelasnya.
      5. Berdasarkan Indikator Wujud Nyata, Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo berada pada kategori kurang efektif. Hal ini disebabkan karena fasilitas atau pelayanan peserta BPJS tidak sama dengan peserta umum dan ada hal yang tidak ditanggung BPJS seperti obat-obatan yang ditanggung terbatas.

Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo tergolong cukup efektif.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

* + - * 1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo tergolong cukup efektif. Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial diukur melalui indikator kehandalan, ketanggapan dan kepedulian, jaminan kepastian, perhatian, dan wujud nyata.

* + - * 1. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang dipaparkan di atas, maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

* 1. Kepada Bapak/Ibu Pegawai BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo agar lebih meningkatkan pelayanan administratif kartu BPJS serta lebih mensosialisakan tentang pelayanan BPJS.
  2. Disarankan bagi peneliti lain yang mengkaji pokok permasalahan yang sama agar menggunakan indikator-indikator yang lain agar wawasan dan pengetahuan mengenai Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial semakin bertambah.
  3. Disarankan bagi pegawai BPJS Center RSUD Lamaddukelleng agar meningkatkan indikator wujud nyata dari kurang efektif menjadi sangat efektif guna meningkatkan kesehatan masyarakat.

53

**DAFTAR PUSTAKA**

Ali, Muhammad. 2000. *Penelitian Kependudukan Prosedur dan Strategi.* Bandung: Aksara.

Ernawati. 2008. *Persepsi Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Daerah Terhadap Pelayanan Administratif pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai*. Makassar: Universitas Negeri Makassar.

Fahmi, Irham. 2014. *Pengantar Manajemen Keuangan Teori dan Soal Jawab*. Bandung: Alfabeta.

Handayaningrat. 2001. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.

Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Mappaenre, Ahmad. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.

Mulyadi, Dedi, dkk. 2013. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen*, 10 (3) : 1204-1219. Diakses dari <http://jurnal.feunsika.ac.id>. Pada hari Minggu 11 Januari 2015, 20.19 WITA.

Mulyono, A. 2001. *Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis.* Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. 2014. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi (Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan)*. Bandung: Refika Aditama.

Sondakh, Jenny J.S., dkk. 2014. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.

Sudijono, Anas. 2003. *Pengantar Statistika Pendidikan.* Jakarta: PT. Rajawali Pers.

Sudjana, Nana. 1987. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Jakarta: Sinar baru Algesindo.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

54

Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11 (1) : 51-58. Diakses dari http://www.polines.ac.id. Pada hari Minggu, 11 Januari 2014, 20.05 WITA.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tunas, Derlina Sutria. 2013. Efektivitas Penagihan Tunggakan Pajak dengan Menggunakan Surat Paksa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA*, 1 (4) : 1520-1531. Diakses dari http://ejournal.unsrat.ac.id. Pada Sabtu, 10 Januari 2015, 09.24 WITA.

Yahya, Muhbir. 2014. Analisis Prosedur Pelayanan Peserta Askes di Rumah Sakit Umum Daerah KH. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar. *Skripsi*. Diakses dari http://repository.unhas.ac.id. Pada Sabtu, 17 Januari 2015, 13.53 WITA.

Yustisia, Tim Visi. 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS*. Jakarta: Visimedia.

**Sumber Lain**

<http://bpjs-kesehatan.go.id/statis-13-manfaat.html>, diakses pada hari Sabtu, 10 Januari 2015, 08.21 WITA.

http://id.wikipedia.org/wiki/BadanPenyelenggaraJaminanSosial, diakses pada hari Sabtu, 10 Januari 2015, 08.44 WITA.

**LAMPIRAN**

56

**Lampiran 1**

**KISI-KISI ANGKET PENELITIAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Indikator** | **No. Item** |
| EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASIF KARTU BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI BPJS CENTER RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAMADDUKELLENG KABUPATEN WAJO | 1. KEHANDALAN 2. KETANGGAPAN / KEPEDULIAN 3. JAMINAN KEPASTIAN 4. PERHATIAN 5. WUJUD NYATA | 1, 2, 3, 4, 5  6, 7, 8, 9  10, 11  12, 13, 14  15, 16, 17, 18 |

**Lampiran 2**

**ANGKET PENLITIAN**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF KARTU BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI BPJS CENTER RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAMADDUKELLENG KABUPATEN WAJO**

1. **PETUNJUK PENGISIAN**
2. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan/pernyataan dan seluruh alternatif jawaban yang disediakan.
3. Sebelum Anda mengisi lembar pertanyaan angket ini, terlebih dahulu isilah identitas Bapak/Ibu pada bagian awal angket ini.
4. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan pertanyaan.
5. Anda dimohon kiranya dapat mengisi semua pertanyaan-pertanyaan yang disediakan.
6. **IDENTITAS RESPONDEN**
7. Nama :
8. TTL :
9. Jenis Kelamin :
10. Umur :
11. Pekerjaan :
12. Alamat :
13. Penyakit yang diderita :
14. **PERTANYAAN-PERTANYAAN**
    * + 1. **KEHANDALAN**
        2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pegawai administrasi telah profesional dalam melayani pasien peserta BPJS ?
15. Sangat profesional c. Cukup profesional
16. Profesional d. Tidak profesional
    * 1. Menurut Bapak/Ibu, berapa lama waktu yang digunakan untuk mendapatkan kartu BPJS?
17. Sangat lama c. Cukup lama
18. Lama d. Tidak lama
    * 1. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai yang ditempatkan di bagian administrasi adalah pegawai yang menguasai bidang keadministrasian?
19. Sangat menguasai c. Cukup menguasasi
20. Menguasai d. Tidak menguasai
    * 1. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai dalam melayani pasien BPJS dipengaruhi oleh unsur KKN didalamnya?
21. Sangat dipengaruhi c. Cukup dipengaruhi
22. Dipengaruhi d. Tidak dipengaruhi
    * 1. Menurut Bapak/Ibu, apakah pasien yang berurusan di loket-loket telah mendapatkan pelayanan secara cepat?
23. Sangat cepat c. Cukup cepat
24. Cepat d. Tidak cepat
    * + 1. **KETANGGAPAN / KEPEDULIAN**
    1. Menurut Bapak/Ibu, apakah pasien BPJS rawat jalan mendapatkan perlakuan baik dari pegawai tata usaha rumah sakit?
25. Sangat baik c. Cukup baik
26. Baik d. Tidak baik
    1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sikap pegawai rumah sakit dalam memberikan informasi saat anda mendaftarkan diri sebagai anggota BPJS?
27. Sangat baik c. Cukup baik
28. Baik d. Tidak baik
    1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sikap pegawai admininistrasi RSUD Lamaddukelleng dalam melayani pasien peserta BPJS?
       * + 1. Sangat baik c. Cukup baik
           2. Baik d. Tidak baik
    2. Menurut Bapak/Ibu, apakah perawat cepat menangani pasien ketika mengalami keluhan tentang penyakit yang di deritanya?
       * + 1. Sangat cepat c. Cukup cepat
           2. Cepat d. Tidak cepat
         1. **JAMINAN KEPASTIAN**
    3. Menurut Bapak/Ibu, apakah dengan adanya kartu BPJS dapat membantu biaya pasien dalam melakukan pengobatan?
29. Sangat membantu c. Cukup membantu
30. Membantu d. Tidak membantu
    1. Menurut Bapak/Ibu, apakah pasien BPJS mendapat perlakuan yang adil dari dokter dan perawat di RSUD Lamaddukelleng dalam hal menagani pasien rawat inap?
       * + 1. Sangat adil c. Cukup adil
           2. Adil d. Tidak adil
         1. **PERHATIAN**
    2. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai administrasi penuh perhatian dalam memberikan pelayanan diloket-loket dalam mengatur para pasien untuk berobat?
    3. Sangat perhatian c. Cukup perhatian
    4. Cukup perhatian d. Tidak perhatian
    5. Menurut Bapak/Ibu, apakah para dokter yang melayani pasien BPJS bersikap ramah?
       * + 1. Sangat ramah c. Cukup ramah
           2. Ramah d. Tidak ramah
    6. Menurut Bapak/Ibu, apakah pasien BPJS khususnya pasien rawat inap dikenakan lagi sewa kamar?
       * + 1. Sangat dikenakan c. Cukup dikenakan
           2. Dikenakan d. Tidak dikenakan
         1. **WUJUD NYATA**
    7. Apakah fasilitas atau pelayanan yang didapatkan pasien peserta BPJS sama dengan pelayanan yang didapatkan peserta umum?
    8. Sangat sama c. Cukup sama
    9. Sama d. Tidak sama
    10. Apakah tanggapan pasien peserta BPJS dalam hal pelayanan ini sudah memuaskan?
31. Sangat memuaskan c. Cukup memuasakan
32. Memuaskan d. Tidak memuaskan
    1. Menurut anda apakah sarana atau fasilitas yang didapatkan peserta BPJS di RSUD Lamaddukelleng sudah cukup memadai?
33. Sangat memadai c. Cukup memadai
34. Memadai d. Tidak memadai
    1. Menurut anda apakah biaya yang dikenakan pasien peserta BPJS memberatkan pasien?
35. Sangat memberatkan c. Cukup memberatkan
36. Memberatkan d. Tidak memberatkan

**Lampiran 3**

**PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana pelayanan administrasi terhadap pasien peserta BPJS di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo?
2. Bagaimana pegawai administrasi dalam memberikan informasi kepada peserta BPJS?
3. Apakah kartu BPJS membantu biaya pengobatan pasien BPJS?
4. Apakah ada tambahan sewa bagi pasien rawat inap?
5. Bagaimana perbandingan pelayanan atau fasilitas pasien BPJS dengan pasien umum?

**Lampiran 4**

**Daftar Nama Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama Responden** | **Jenis Kelamin** |
| 1 | Riska Nurul | Perempuan |
| 2 | Andi Baso Tuo | Laki-laki |
| 3 | Muh. Akbar Ramadana | Laki-laki |
| 4 | Andi Nurfaidah | Perempuan |
| 5 | Harmawati Hamwar | Perempuan |
| 6 | Marhana | Perempuan |
| 7 | Sukardi | Laki-laki |
| 8 | Yustian, SP | Laki-laki |
| 9 | Besse Eka Adriani | Perempuan |
| 10 | Amir | Laki-laki |
| 11 | Kadir | Laki-laki |
| 12 | Mahmud | Laki-laki |
| 13 | Arsyahani | Perempuan |
| 14 | Lona | Perempuan |
| 15 | Hadijah | Perempuan |
| 16 | Kabil | Laki-laki |
| 17 | Hanafiah | Perempuan |
| 18 | Aras Mukmin | Laki-laki |
| 19 | Andi Mukramin Intek | Laki-laki |
| 20 | Hj. Halifa | Perempuan |
| 21 | Abdul Wahid | Laki-laki |
| 22 | Miftahul Jannah | Perempuan |
| 23 | Ulwiyatul Hidayat | Perempuan |
| 24 | Rismawati | Perempuan |
| 25 | Nur Afiah, S.H | Perempuan |
| 26 | Andi Tenri Angke | Perempuan |
| 27 | Kasmayani | Perempuan |
| 28 | Dwi Maharani | Perempuan |
| 29 | Hj. Buniang | Perempuan |
| 30 | Eka Wahyuni | Perempuan |
| 31 | Yulianti R. | Perempuan |
| 32 | Laela Sabrianti | Perempuan |
| 33 | Baso Subhan | Laki-laki |
| 34 | Jaja’ | Laki-laki |
| 35 | Nur Faidah | Perempuan |
| 36 | Irmawati, S.Pd | Perempuan |
| 37 | Hj. Zam Zam | Perempuan |
| 38 | Nurhidayah S. | Perempuan |
| 39 | Zahra Aulia | Perempuan |
| 40 | Tessa S. | Perempuan |
| 41 | Khaerunnisa Sholim | Perempuan |
| 42 | Bambang | Laki-laki |
| 43 | Adigun Masse’ | Laki-laki |
| 44 | Didin Kambara | Laki-laki |
| 45 | Hj. Sitti | Perempuan |
| 46 | Tahir | Laki-laki |
| 47 | Sarawiah | Perempuan |
| 48 | Aisyah Tani | Perempuan |
| 49 | Iskandar | Laki-laki |
| 50 | Baso Marwan | Laki-laki |

**Lampiran 5**

**Daftar Nama Informan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama Responden** | **Jabatan** |
| 1 | Andi Baso Mallo | Kepala Layanan Operasional |

**Lampiran 6**

STRUKTUR ORGANISASI

BPJS KESEHATAN

RSUD LAMADDUKELLENG KABUPATEN WAJO

KEPALA LAYANAN OPERASIONAL

STAFF

STAFF

STAFF

STAFF

**Lampiran 7**

**Daftar Nama Pegawai**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **NAMA** | **JABATAN** |
| 1 | Andi Baso Mallo | Kepala Layanan Operasional |
| 2 | Muhammad Septiyan Yushari Putra | Staff |
| 3 | dr. Muhammad Islamia Musa | Staff |
| 4 | Aksan, S.Farm | Staff |
| 5 | Sulfikar Tabara, S.Km | Staff |

**Lampiran 8**

Efektivitas Pelayanan Administratif Berdasarkan Indikator Kehandalan

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | | | | | Jml Respn. | Nilai yang Diperoleh | | | | Jumlah |
| a | | b | | C | | d | | a | b | c | d |
| 1 | 6 | | 19 | | 20 | | 5 | | 50 | 24 | 57 | 40 | 5 | 126 |
| 2 | 4 | | 17 | | 16 | | 13 | | 50 | 16 | 51 | 32 | 13 | 112 |
| 3 | 8 | | 25 | | 14 | | 3 | | 50 | 32 | 75 | 28 | 3 | 138 |
| 4 | | 11 | | 16 | | 8 | | 15 | 50 | 44 | 48 | 16 | 15 | 123 |
| 5 | | 1 | | 12 | | 26 | | 11 | 50 | 4 | 36 | 52 | 11 | 103 |
| **Jumlah** | | | | | | | | | **50** |  | | | | **602** |

Sumber : Hasil Pengolahan Angket Indikator Kehandalan

% =  x 100

% =  x 100

% = 60,2 %

**Lampiran 9**

Efektivitas Pelayanan Administratif Berdasarkan Indikator Ketanggapan/ Kepedulian

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | | | | | Jml Respn. | Nilai yang Diperoleh | | | | | | Jumlah | |
| a | | b | | C | | d | | a | b | c | | d | |
| 6 | 4 | | 23 | | 19 | | 4 | | 50 | 16 | 69 | 38 | | 4 | | 127 | |
| 7 | 7 | | 23 | | 20 | | 0 | | 50 | 28 | 69 | 40 | | 0 | | 137 | |
| 8 | 4 | | 18 | | 28 | | 0 | | 50 | 16 | 54 | 56 | | 0 | | 126 | |
| 9 | | 4 | | 23 | | 20 | | 3 | 50 | 16 | 69 | | 40 | | 3 | 128 | |
| Jumlah | | | | | | | | | 50 |  | | | | | | | 518 |

Sumber : Hasil Pengolahan Angket Indikatator ketanggapan/kepedulian

% =  x 100

% =  x 100

% = 64,75 %

**Lampiran 10**

Efektivitas Pelayanan Administratif Berdasarkan Indikator Jaminan Kepastian

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | Jml Respn. | Nilai yang Diperoleh | | | | Jumlah |
| a | b | C | D | a | b | c | d |
| 10 | 14 | 22 | 14 | 0 | 50 | 56 | 66 | 28 | 0 | 150 |
| 11 | 6 | 25 | 17 | 2 | 50 | 24 | 75 | 34 | 2 | 135 |
| Jumlah | | | | | 50 |  | | | | 285 |

Sumber : Hasil Pengolahan Angket Indikator Jaminan Kepastian

% =  x 100

% =  x 100

% = 71,25%

**Lampiran 11**

Efektivitas Pelayanan Administratif Berdasarkan Indikator Perhatian

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | Jml Respn. | Nilai yang Diperoleh | | | | | Jumlah |
| a | b | C | d | a | b | c | d | |
| 12 | 5 | 24 | 21 | 0 | 50 | 20 | 72 | 42 | 0 | | 134 |
| 13 | 8 | 27 | 15 | 0 | 50 | 32 | 81 | 30 | 0 | | 143 |
| 14 | 1 | 20 | 7 | 22 | 50 | 4 | 60 | 14 | 22 | | 100 |
| Jumlah | | | | | 50 |  | | | | 377 | |

Sumber : Hasil Pengolahan Angket Indikator Perhatian

% =  x 100

% =  x 100

% = 62, 83 %

**Lampiran 12**

Efektivitas Pelayanan Administratif Berdasarkan Indikator Wujud Nyata

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | Jml Respn. | Nilai yang Diperoleh | | | | Jumlah | |
| a | b | C | d | a | b | c | d |
| 15 | 0 | 17 | 14 | 19 | 50 | 0 | 51 | 28 | 19 | 98 | |
| 16 | 2 | 20 | 25 | 3 | 50 | 8 | 60 | 50 | 3 | 121 | |
| 17 | 2 | 23 | 25 | 0 | 50 | 8 | 69 | 50 | 0 | 127 | |
| 18 | 7 | 5 | 13 | 25 | 50 | 28 | 15 | 26 | 25 | 94 | |
| Jumlah | | | | | 50 |  | | | | | 440 |

Sumber : Hasil Pengolahan Angket Indikator Wujud Nyata

% =  x 100

% =  x 100

% = 55 %

**Lampiran 13**

Efektivitas Pelayanan Administratif Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di BPJS Center RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Item | Pilihan Jawaban | | | | Skor yang Diperoleh | | | | Jumlah |
| a | B | c | d | A | b | c | d |
| 1 | 6 | 19 | 20 | 5 | 24 | 57 | 40 | 5 | 126 |
| 2 | 4 | 17 | 16 | 13 | 16 | 51 | 32 | 13 | 112 |
| 3 | 8 | 25 | 14 | 3 | 32 | 75 | 28 | 3 | 138 |
| 4 | 11 | 16 | 8 | 15 | 44 | 48 | 16 | 15 | 123 |
| 5 | 1 | 12 | 26 | 11 | 4 | 36 | 52 | 11 | 103 |
| 6 | 4 | 23 | 19 | 4 | 16 | 69 | 38 | 4 | 127 |
| 7 | 7 | 23 | 20 | 0 | 28 | 69 | 40 | 0 | 137 |
| 8 | 4 | 18 | 28 | 0 | 16 | 54 | 56 | 0 | 126 |
| 9 | 4 | 23 | 20 | 3 | 16 | 69 | 40 | 3 | 128 |
| 10 | 14 | 22 | 14 | 0 | 56 | 66 | 28 | 0 | 150 |
| 11 | 6 | 25 | 17 | 2 | 24 | 75 | 34 | 2 | 135 |
| 12 | 5 | 24 | 21 | 0 | 20 | 72 | 42 | 0 | 134 |
| 13 | 8 | 27 | 15 | 0 | 32 | 81 | 30 | 0 | 143 |
| 14 | 1 | 20 | 7 | 22 | 4 | 60 | 14 | 22 | 100 |
| 15 | 0 | 17 | 14 | 19 | 0 | 51 | 28 | 19 | 98 |
| 16 | 2 | 20 | 25 | 3 | 8 | 60 | 50 | 3 | 121 |
| 17 | 2 | 23 | 25 | 0 | 8 | 69 | 50 | 0 | 127 |
| 18 | 7 | 5 | 13 | 25 | 28 | 15 | 26 | 25 | 94 |
| Jumlah | | | | | | | | | 2222 |

Sumber : Rekapitulasi tabel 1 sampai tabel 18 (Angket No. 1 sampai No. 18)

% =  x 100

% =  x 100

% = 61,722%

**Lampiran 14**

**Rekapitulasi Jawaban Responden**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  **Ang** | **Jawaban** | | | | | | | | | | | | | | | | | | **Jumlah** |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** |  |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 41 |  |
| 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 47 |  |
| 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 44 |  |
| 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 40 |  |
| 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 38 |  |
| 6 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 47 |  |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 46 |  |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 36 |  |
| 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 37 |  |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 51 |  |
| 11 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 39 |  |
| 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 43 |  |
| 13 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 46 |  |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 51 |  |
| 15 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 51 |  |
| 16 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 45 |  |
| 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 47 |  |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 43 |  |
| 19 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 41 |  |
| 20 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 45 |  |
| 21 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 38 |  |
| 22 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 41 |  |
| 23 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 41 |  |
| 24 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 |  |
| 25 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 39 |  |
| 26 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 36 |  |
| 27 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 45 |  |
| 28 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 36 |  |
| 29 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 39 |  |
| 30 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 53 |  |
| 31 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 53 |  |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 |  |
| 33 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 47 |  |
| 34 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 46 |  |
| 35 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 40 |  |
| 36 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 45 |  |
| 37 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 37 |  |
| 38 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 50 |  |
| 39 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 46 |  |
| 40 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 46 |  |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 43 |  |
| 42 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 51 |  |
| 43 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 43 |  |
| 44 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 47 |  |
| 45 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 41 |  |
| 46 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 39 |  |
| 47 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 48 |  |
| 48 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 55 |  |
| 49 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 50 |  |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 |  |

**Lampiran 15**

Dokumentasi wawancara



Pengisian Angket



Suasana Kantor BPJS Center



