

PELAYANAN PRIMA STAF TATA USAHA DALAM PEMBUATAN BPJS PBI DI PUSKESMAS KECAMATAN PALMERAH, JAKARTA BARAT

Desilia Purnama Dewi¹, Syahroni², Edi Junaedi³

^{1,3} *Dosen Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang*

² *Mahasiswa Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang*

E-mail: dosen00810@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penulisan Tugas Akhir ini tentang pelayanan masyarakat sebagai salah satu aksi nyata sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam pembuatan BPJS PBI di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat. Tujuan Laporan Tugas Akhir antara lain untuk mengetahui pelayanan yang di laksanakan secara prima seperti senyum salam dan sapa dalam pembuatan BPJS PBI. Dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan kepustakaan. Berdasarkan observasi bahwa dalam pelayanan tersebut memiliki tiga kendala seperti jaringan internet dan sarana komputer yang kurang memadai, kurangnya sosialisasi terkait program JKN, dan ketidak tahuan peserta BPJS tentang administrasi kepesertaan. Adapun saran yang di diberikan Perlu ditingkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan BPJS PBI, lebih proaktif dalam sosialisasi program JKN, Perlu adanya evaluasi untuk meningkatkan sistem kesehatan digital yang baik.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Staf Tata Usaha, dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

ABSTRACT

This Final Assignment is about community service as one of the real actions as a civil servant and public servant in making BPJS PBI at the Palmerah District Health Center, West Jakarta. The purpose of the Final Assignment Report is to find out the services that are carried out optimally in making BPJS PBI. It is carried out using interview, observation, and literature methods. Based on observations, the service has three obstacles such as inadequate internet network and computer facilities, lack of socialization related to the JKN program, and BPJS participants' ignorance about participant administration. The suggestions given are: It is necessary to improve socialization to the community regarding the use of BPJS PBI, be more proactive in socializing the JKN program, There needs to be an evaluation to improve a good digital health system.

Keywords: Excellent Service, Administrative Staff, and Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

PENDAHULUAN

Pelayanan prima di bidang kesehatan adalah salah satu aksi nyata yang penting dan hakiki pada sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan masyarakat secara langsung, Merupakan struktur kerja yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Tujuan pelayanan prima di era sekarang sangatlah penting bagi pemerintah dan masyarakat agar tercipta pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, terbuka, responsive, adaptif, serta terwujudnya tatanan pemerintahan yang baik dan profesional. Pelayanan prima yang berkualitas terlebih dibidang kesehatan sebagai barometer pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan kesehatan yang baik di Indonesia. Puskesmas memiliki fungsi sebagai pusat penggerak pembangunan dibidang kesehatan. Puskesmas senantiasa aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap program pembangunan di wilayah kerjanya serta mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan.

Untuk mewujudkan pelayanan prima di Puskesmas Palmerah, organisasi penyedia layanan harus selalu berusaha mengembangkan karyawan agar mereka senantiasa memiliki keterampilan, kepekaan, dan kemauan untuk menghayati arti pelayanan. Tujuan akhir dari pelayanan prima adalah memberikan kepuasan (*satisfaction*), yakni tingkat perasaan pengguna jasa yang dengan senang hati bersedia atau bahkan ingin menggunakan kembali suatu jasa yang pernah dia dapatkan. Pelayanan prima bukanlah sesuatu kondisi yang dapat dicapai dalam jangka pendek, melainkan proses yang terjadi terus- menerus yang membutuhkan banyak komitmen.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) menurut Ahmad Nurdin (2017:3) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia

(TNI) Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya atau pun rakyat biasa.

BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan dahulu bernama Jamsostek merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2015.

BPJS Kesehatan juga dibentuk dengan modal awal dibiayai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan selanjutnya memiliki kekayaan tersendiri yang meliputi aset BPJS Kesehatan dan aset dana jaminan sosial dari sumber-sumber sebagaimana ditentukan dalam undang-undang. Kewenangan BPJS Kesehatan meliputi seluruh wilayah Republik Indonesia dan dapat mewakili Indonesia atas nama negara dalam hubungan dengan badan-badan Internasional. Kewenangan ini merupakan karakteristik tersendiri yang berbeda dengan badan hukum maupun lembaga negara lainnya. Maka dari itu, BPJS Kesehatan merupakan salah satu bentuk Badan Hukum Milik Negara (BHMN), sehingga pelaksanaan tugasnya dipertanggungjawabkan kepada Presiden sebagai kepala pemerintahan negara.

Oleh karena itu pelayanan prima sangat penting dalam aktifitas seorang tata usaha dalam pembuatan BPJS di lembaga kesehatan. Kegiatan staf tata usaha di lembaga kesehatan terutama pada pusat kesehatan selalu ada kaitanya dengan para pengunjung, baik pengunjung yang mau berobat atau pengunjung yang mengurus administrasi seperti pembuatan BPJS, pembuatan surat rujukan, surat kesehatan dan lain-lain. Kualitas pelayanan optimal yang diberikan oleh staf tata usaha akan berdampak pada kepuasan pelanggan atau pengunjung terhadap citra puskesmas.

Dikarenakan sebuah pelayanan prima salah satu kunci utama dari salah satu sistem pelayanan yang diterapkan oleh puskesmas untuk meningkatkan kualitas serta kepuasan terhadap pengunjung puskesmas Palmerah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan dan penyusunan tugas akhir adalah berupa data yang diperoleh dari sumber utama yang berasal dari perusahaan seperti laporan internal manajerial terdiri atas gambaran umum perusahaan, bidang usaha, prosedur yang berlaku, data hasil observasi, data hasil wawancara, dan lain-lain. Juga data sekunder ditampilkan berbentuk dokumen-dokumen, seperti dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang sekiranya dapat mendukung proses penulisan dan digunakan untuk studi pustaka yang bisa berpengaruh pada kredibilitas hasil penulisan yang dikerjakan.

Dalam teknik pengumpulan data, penulis menggunakan dua macam sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Penggabungan dari penulisan lapangan dengan dilakukannya observasi pengamatan secara faktual pada aktifitas operasional berlangsung saat penulisan, dan mengumpulkan informasi dengan melihat buku-buku literature, undang-undang, jurnal-jurnal, keputusan pemerintah dari internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan pembuatan BPJS PBI di puskesmas merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam menjalankan dan memberikan hak dasar yang dipahami seluruh komponen masyarakat sebagai hak untuk dapat menikmati kehidupan yang bermartabat dan hak yang diakui dalam peraturan perundang-undangan, dalam hal ini Puskesmas Kecamatan Palmerah selalu memberikan pelayanan kepada pengunjung, pasien dan atau peserta BPJS dengan semaksimal mungkin, adapun cara yang diterapkan oleh Puskesmas Kecamatan Palmerah adalah dengan mengedepankan 3 (tiga) S, yaitu Senyum, Sapa, Salam. Dan dalam pelayanan tersebut diimbangi dengan komunikasi yang baik, jelas, dan kooperatif serta keramahan dalam berinteraksi dengan pengunjung agar terlihat jelas peran aparatur pemerintah selaku penyedia pelayanan publik harus secara profesional menjalankan aktivitas pelayanan terkhusus di Puskesmas Kecamatan Palmerah.

Pada hakikatnya BPJS menyelenggarakan pelayanan secara prima terhadap masyarakat dengan sistem jaminan nasional berdasarkan prinsip-prinsip yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan seperti, Prinsip Kegotong royongan, Prinsip Nirlaba, Prinsip Keterbukaan, Prinsip Kehati-hatian, Prinsip Akuntabilitas, Prinsip Portabilitas, Prinsip Kepesertaan bersifat wajib.

Dari prinsip-prinsip tersebut BPJS Kesehatan memberikan jaminan pelayanan kesehatan dan berikut pelayanan kesehatan yang dijamin menggunakan BPJS di Fasilitas Kesehatan tingkat pertama atau Puskesmas yaitu pelayanan kesehatan non spesialisistik mencakup sebagai berikut:

1. Administrasi pelayanan.
2. Pelayanan promotif dan preventif.
3. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis.
4. Tindakan medis non spesialisistik, baik operatif maupun non operatif.
5. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai.
6. Transfusi darah sesuai dengan kebutuhan medis.
7. Pemeriksaan penunjang diagnosis laboratorium tingkat pertama.
8. Rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi.

Pelayanan dalam pembuatan BPJS PBI juga sangatlah penting karena untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Pada dasarnya pendaftaran pembuatan BPJS di Puskesmas Palmerah hampir sama dengan pendaftaran pelayanan publik lainnya.

Syarat yang di butuhkan antara lain Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) seluruh anggota Keluarga, dan Surat Keterangan tidak Mampu pengantar dari RT, RW Kelurahan kemudian ke menuju kecamatan untuk dibuatkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), serta Surat pengantar dari puskesmas untuk daftar sebagai peserta BPJS PBI.

Langkah-langkah pembuatan BPJS PBI di Puskesmas adalah, Siapkan fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), setelah melengkapi data pertama lalu minta surat keterangan dari RT dan RW sesuai domisili, setelah berkas-berkas yang dibutuhkan sudah lengkap maka serahkan data tersebut ke petugas BPJS Puskesmas Palmerah, dan peserta akan diberi nomor

registrasi dan akan diberi kabar paling lambat 2 (dua) minggu atau setelah BPJS telah aktif.



Gambar 1. Contoh Kartu BPJS

Atau bisa mendaftar secara *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* yang terdapat pada smartphone berbasis Android atau Iphone, dan langkah-langkahnya pun sangat mudah seperti, pertama kita *download* aplikasi *Mobile JKN*, setelah *download* berhasil lalu daftar menggunakan nomor seluler yang masih aktif, masuk pada menu utama aplikasi *Mobile JKN*, langkah berikutnya daftarkan nama peserta yang mau didaftarkan sesuai Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang ada di Kartu Keluarga (KK), setelah semua nama di cantumkan lalu tinggal menunggu sampai ada pemberitahuan berikutnya bahwa kartu peserta BPJS sudah aktif.



Gambar 2
BPJS Digital yang dikeliarkan melalui aplikasi *Mobile JKN*

Gambar diatas merupakan contoh dari kartu BPJS/ KIS yang diakses atau di *download* secara digital melalui aplikasi *Mobile JKN*. Perbedaanya pada kartu

lama masih bertuliskan BPJS, tetapi yang baru bertuliskan KIS (Kartu Indonesia Sehat).



Gambar 3

Tampilan antar muka aplikasi *Mobile JKN*

Bukan hanya melayani pembuatan BPJS PBI, tapi juga melayani pembuatan rujukan berjalan ke rumah sakit. Adapun langkah dan syarat dalam pembuatan rujukan BPJS, peserta harus membawa surat keterangan dari dokter berupa diagnosa tentang penyakit yang diderita, apakah rujukan tersebut sudah tervalidasi pada rumah sakit tujuan rujukan. Peraturan dalam membuat rujukan BPJS adalah dengan sistem berjenjang, seperti Puskesmas sebagai faskes tingkat 1 maka akan merujuk ke Faskes tingkat 2 seperti rumah sakit kelas B.

Sebelum membuat surat rujukan berjalan ke rumah sakit, berikut langkah-langkahnya antara lain, peserta daftar ke bagian loket pendaftaran pasien untuk didaftarkan ke poli tertentu sesuai penyakit yang diderita, lalu peserta bertemu dokter untuk diperiksa dan dilihat agar dokter dapat mengidentifikasi diagnosa penyakit yang diderita, setelah selesai didiagnosa maka peserta diarahkan ke bagian loket pendaftaran BPJS untuk mencetak surat rujukan, setelah surat rujukan berhasil dicetak maka peserta kembali ke dokter agar surat rujukan tersebut di tanda tangan dan diberi stempel.

BPJS Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial		Divisi Regional Kantor Cabang	REGIONAL XIII - SERANG PONTIANAK
Rujukan Puskesmas / Dokter Keluarga			
SURAT RUJUKAN PESERTA			
No. Rujukan :	0265U0501015Y000049	Kode :	0265U050
Puskesmas/Dokter Keluarga :	dr. JOSEPH N. H. S.	Kode :	0265
Kabupaten/Kota :	KOTA PONTIANAK		
Kepada Yth. TS dr. Poli :	Poli Obstetri/Gyn.		
Di RSU :	RSUD SULTAN SY M. ALKADRI		
Mohon pemeriksaan dan penanganan lebih lanjut penderita :			
Nama :	LIQA GULBIAH	Umur :	29 Tahun 21-Dec-1985
No. Kartu BPJS :	0000209535085	Status :	3 Status: <input type="checkbox"/> Menikah <input type="checkbox"/> Tidak Menikah <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> L / P
Diagnosa :	Gest [pregnancy-induced] hypertension without sig proteinuria		
Telah diberikan :	dapa mel 3x1		
Demikian atas bantuannya, diucapkan banyak terima kasih			
Salam sejawat, 13 October 2015			
dokter			
SURAT RUJUKAN BALIK			
Temas sejawat Yth. Mohon kontrol selanjutnya penderita :			
Nama :	LIQA GULBIAH		
Diagnosa :			
Terapi :			
Tindak lanjut yang dianjurkan			
<input type="checkbox"/> Pengobatan dengan obat-obatan :		<input type="checkbox"/> Perlu rawat inap	
<input type="checkbox"/> Kontrol kembali ke RS tanggal :		<input type="checkbox"/> Konsultasi selesai	
<input type="checkbox"/> Lain-lain :			
Dokter RS.			

Gambar 4

Contoh Surat Rujukan Faskes Tingkat I Puskesmas

Dalam melayani masyarakat pasti ada kekurangan terhadap pelayan yang diterima oleh pengunjung secara prima, terkadang kekurangan itu menjadi kendala oleh Puskesmas baik secara teknis ataupun secara penyampaian yang dapat menghambat proses pelayanan, kendala tersebut bisa terjadi dari pihak Puskesmas maupun dari pengunjung Puskesmas, seperti jaringan internet dan sarana komputer yang kurang memadai, juga Pihak BPJS Kesehatan kurang memberikan sosialisasi program Jaminan Kesehatan Nasional(JKN) yang terdiri dari BPJS PBI maupun Non PBI kepada masyarakat dan mitra kerjanya.

Karena dengan kurang maksimalnya sarana yang dijalankan maka calon peserta minim mendapatkan informasi yang *valid* dan ini sangat menghambat dalam proses registrasi dan pendaftaran administrasi, sehingga pelayanan yang diberikan tidak selalu berjalan optimal. Seperti pelayanan masyarakat pada umumnya, walaupun sering terjadi salah pengertian yang terjadi oleh peserta, namun pelayanan Puskesmas Kecamatan Palmerah harus tetap berjalan secara baik sesuai dengan SOP dan peraturan yang ditetapkan agar situasi tetap kondusif.

Adapun Solusi yang disarankan atas kendala diatas adalah, pihak puskesmas kecamatan palmerah melakukan tindakan pemanggilan pihak *IT* untuk memperbaiki, jika dalam proses perbaikan jaringan internet terlalu lama maka sementara waktu bisa disambungkan melalui *hostpot* pribadi agar tidak jadi penumpukan pasien dan pihak puskesmas kecamatan palmerah melakukan sosialisasi program JKN/KIS secara maksimial tanpa harus menunggu dari pihak BPJS. Agar dapat memberikan pemahaman yang komperhensif tentang hak dan kewajiban masyarakat sebagai peserta program kesehatan

KESIMPULAN

Pelayanan dalam pembuatan BPJS PBI Puskesmas Palmerah selalu memberikan layanan yang terbaik kepada pengunjung, pasien dan atau peserta BPJS dengan semaksimal mungkin, adapun cara yang diterapkan oleh Puskesmas Kecamatan Palmerah adalah dengan mengedepankan 3 (tiga)S, yaitu Senyum, Sapa, Salam, serta berdasarkan prinsip prinsip yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan seperti prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib dan dana amanat.

Namun dalam pelaksanaanya ada saja kendala yang dihadapi staf tata usaha dalam pembuatan BPJS PBI pada unit pendaftaran Puskesmas Kecamatan Palmerah seperti, Jaringan internet serta sarana komputer yang kurang memadai dan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Pihak BPJS tentang program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) antara BPJS PBI maupun Non PBI kepada masyarakat dan mitra kerjanya serta ketidaktauan peserta BPJS PBI dalam melakukan pemberhentian kepesertaan. Namun dalam kendala tersebut ada beberapa saran yang bisa jadi masukan seperti, Perlu ditingkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan BPJS PBI dan perlu adanya evaluasi untuk meningkatkan sistem kesehatan digital yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arista, Atmadjati. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Badrudin, Syamsiah. (2024). *Tarnsformasi Digital Pelyanan Publik*. Bandung: Zahir Publishing.

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kesuma, Partha. (2024). *Moment Of Truth Hadirkan Pesona Layanan Prima*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia
- Muhammad. (2022). *Perilaku Organisasi*. Indonesia: Widina
- Mulyadi, Deddy. (2017). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabet.
- Nurmah, Semil. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Olivia, Fina. (2024). Optimalisasi Administrasi Ketatausahaan Sekolah. Padang: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora.
- Permana, Epik. (2023). *Pengertian Dasar Administrasi Publik*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Priansa, Donni Juni. (2020). *Manajemen Pelayanan Prima. Fokus pada Organisasi dan peningkatan Kualittas*. Bandung: Alfabeta.
- Raharjo, Muhammad Mu'iz. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence, Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Rarasati, Desi Hanggono. (2017). Dampak Kenaikan tarif BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan. Malang: Jurnal Politik Muda.
- Rinawati, Rika. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: UNY Press.
- Saputra, Yulius Eka Agung. (2024). *Keberlanjutan Industri dan UMKM*. Makasar: Nas Media Indonesia.
- Saragih, Liharman. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam: Rey Media Grafika
- Sarnoto, Ahmad Zain. (2024). *Manajemen Tata Usaha di Sekolah*. Surabaya: Pena Cendika Pustaka
- Sembiring, Helena. (2024). *Pelayanan Publik Berorientasi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elelx Media Komputindo.
- The Liang, Gie (2020). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Yufron, Ahmad. (2023). *Manajemen dan Pemasaran Teknik*. Boyolali: Lakeisha.

Mengenal Jenis Kepsertaan BPJS Kesehatan - (PBI, Non-PBI, PBP, PPU, BP) -
Website Bejiharjo (bejiharjo-karangmojo.desa.id) diakses Pada Hari Rabu

Tugas dan Fungsi-Bagian Tata Usaha <http://dki.kemenag.go.id> di akses pada Senin
23 Desember 2024, pukul 07.00 WIB