

Efektivitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman

Fikrin¹, Fera Arista Wardani¹, Baselius Afrendi¹, Agus Ferianto¹

(1) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta, Indonesia

Email Korespondensi: Fikrin120920@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang berada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tuntutan masyarakat tentang *good governance* memberikan efek nyata bagi pemerintah. Wujud nyata dari adanya tuntutan tersebut adalah didirikannya sebuah pelayanan publik yang cepat, tanggap, akurat, dan transparan. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman merupakan salah satu wujud nyata Pemerintah Daerah dalam mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik. Salah satu layanan yang difasilitasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman adalah pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberadaan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang ada di MPP Kabupaten Sleman tidak efektif dalam melayani Masyarakat

Keywords: efektivitas; BPJS Kesehatan; Mal Pelayanan publik;

Abstract: *The purpose this study aims to determine the effectiveness of the services of the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan in the Sleman District Public Service Mall. This type of research is a qualitative descriptive study with data collection techniques namely, interviews, observation, and documentation. Public demand for good governance has a real effect on the government. The real manifestation of these demands is the establishment of a fast, responsive, accurate, and transparent public service. The Sleman Regency Public Service Mall is one of the concrete manifestations of the Regional Government in realizing good governance. One of the services facilitated at the Sleman Regency Public Service Mall is Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan service. This study concluded that the existence of the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan services in the MPP Sleman was not effective in serving the community.*

Kata kunci; *effectiveness; BPJS Kesehatan; public service mal*

Article Information: Submitted: 2023-08-30; Revised 2023-08-31; Accepted: 2023-09-08

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan pada hakikatnya ditujukan demi terciptanya fungsi pelayanan publik. Konsepsi pemerintahan yang baik menuntut setiap aparatur pemerintah untuk bertanggung jawab dengan segala sikap, perilaku dan kebijakannya kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan aparatur yang professional dalam mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta didukung spirit pengabdian yang berorientasi pada pelayanan publik. Tuntutan dan aspirasi yang disuarakan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat. Tuntutan itu sudah mesti direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang mengarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari *government* ke arah *governance* mensyaratkan bahwa masyarakat tidak lagi dipandang sebagai objek pelayanan melainkan menjadi subjek dari pelayanan itu sendiri.

Tuntutan masyarakat kepada pemerintah mengenai tata kelola pemerintahan yang baik atau yang sering disebut dengan *good governance* merupakan suatu hal yang harus disikapi secara serius. *Good governance* juga merupakan sebuah komitmen yang harus diimplementasikan secara nyata. Adapun tuntutan masyarakat tersebut meliputi penyelenggaraan pemerintahan yang adil, bersih, transparan dan akuntabel. Secara keseluruhan *good governance* diartikan sebagai sebuah terobosan atau inovasi yang mutakhir dalam rangka menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik. Harapannya *good governance* muncul sebagai sebuah solusi dalam mengatasi permasalahan yang ada dalam pemerintahan dan membantu menyatukan visi antara pemerintah, privat sektor, dan masyarakat dalam mencapai tujuan bersama.

Salah satu bentuk tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan terwujudnya pelayanan publik yang memberikan kepuasan bagi masyarakat. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik yakni sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan public [1]. Dalam arti bahwa juga bagian dari pelayanan publik, partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik menjadi indikator sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Pelayanan publik masih menyisakan berbagai macam masalah tentu masalah-masalah tersebut dilatarbelakangi oleh berbagai faktor yang mempengaruhi masalah tersebut hingga menjadi momok di kalangan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya diwujudkan demi mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah sebagaimana fungsi dari pemerintahan. Tuntutan terhadap pelayanan yang tanggap, cepat, tidak berbelit-belit dan terjangkau adalah tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik yang selenggarakan oleh pemerintah. Dalam menjawab berbagai masalah tersebut pemerintah terus berinovasi dalam bentuk kebijakan dan program agar dapat mengurai keresahan-keresahan masyarakat pada persoalan pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP Sleman adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman secara terpadu dengan instansi yang terkait. MPP Sleman dilaksanakan dengan prinsip keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, kenyamanan, dan bebas dari pungutan liar. Dengan dibangunnya MPP di Kabupaten Sleman diharapkan semoga dapat menjadi jawaban terhadap



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan kepuasan dalam melayani masyarakat.

Salah satu layanan yang terdapat dalam Mal Pelayanan Publik Sleman adalah adanya fasilitas layanan loket Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan dengan *coverage* lebih luas untuk seluruh masyarakat. Loket BPJS Kesehatan di MPP Sleman memberikan pelayanan terhadap pendaftaran mandiri, perubahan jenis kepesertaan, perubahan data meliputi identitas, alamat, faskes tingkat I, ataupun kelas. Dengan adanya loket BPJS Kesehatan di MPP Sleman diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dengan berbagai fasilitasnya. Akan tetapi yang menjadi menarik perhatian peneliti adalah pada saat melakukan studi lapangan di loket BPJS Kesehatan MPP Sleman, staf yang berjaga di loket BPJS Kesehatan sudah tidak ada, bahkan tidak ada pengunjung pun yang mendatangi Loket BPJS Kesehatan. Maka, hal tersebut menarik perhatian kami untuk meneliti lebih jauh tentang Fasilitas Layanan Kesehatan (BPJS) Kesehatan yang ada di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sleman.

Sementara itu, dalam artikel ini fokus masalah terletak pada efektivitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman.

KERANGKA TEORI

Efektivitas

Menurut Mardiasmo, menyatakan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya [2]. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Sedangkan menurut Beni menyatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi [3]. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan [2]. Menurut Pasolong bahwa efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini dalam sebuah hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dilihat sebagai suatu hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dilihat sebagai suatu sebab dari variable lain [4]. Efektivitas dapat diartikan bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan istilah lain sasaran tercapai karena adanya suatu proses kegiatan. Definisi lain menurut Budiani menyebutkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki [5]. Apabila seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendaki, maka pekerjaan tersebut dikatakan efektif apabila menimbulkan suatu akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki sebelumnya.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut di atas dapat diambil kesimpulan bahwa efektivitas merupakan tercapainya hasil dan tujuan yang sudah direncanakan dan indikator



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

pengukuran sejauh mana sebuah program dapat terlaksana sesuai fungsi dan tujuan yang sudah ditetapkan. Adapun indikator efektivitas menurut Pertiwi dan Nurcahyanto bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan variable-variabel sebagai berikut [6]:

- a. Ketepatan sasaran program, yakni sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang ditentukan sebelumnya. Ketepatan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentu sasaran yang tepat baik diterapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran kurang tepat, maka akan menghambat program kegiatan tersebut.
- b. Sosialisasi program yakni kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat.
- c. Tujuan program, yaitu sejauh mana ketepatan hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan
- d. Pemantauan program, yakni kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakan program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan [7]. Lembaran administrasi negara (1998) mengartikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan badan usaha milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan [8].

Menurut Undang-Undang no. 25 tahun 2009 dalam pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dalam UU No. 25 tahun 2009 adalah institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Masih dari Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal 5, Tentang penyelenggara pelayanan publik menerangkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam Undang-undang yang meliputi, pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

publik ini semakin menjadi penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat umum yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Jika pemerintah maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dan jika non pemerintahan, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain. Siapapun bentuk institusi pelayannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi dan kepentingannya. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah.

Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, sering diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi didalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusan yang berkaitan dengan pelayanan apartur pemerintahan. Akibatnya birokrasi selalu mendapat citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri khususnya dalam hal pelayanan publik. [9].

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang penyelenggara jaminan sosial bahwa badan penyelenggara jaminan sosial yang selanjutnya di singkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

BPJS Kesehatan adalah hasil transformasi dari akses, jamkesmas atau jamkesda. Fokus utama dari BPJS Kesehatan adalah memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh warga negara Indonesia baik tua maupun muda bahkan dari bayi yang baru lahir dan berlaku juga bagi warga negara asing yang sudah tinggal di Indonesia selama minimal 6 (enam bulan).

Mal Pelayanan Publik

Mal pelayanan publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik berupa layanan atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/ swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Mal pelayanan publik dibentuk bertujuan agar memberikan kemudahan, keamanan, kecepatan, keterjangkaun, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. [10].



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Mal pelayanan publik merupakan layanan tatap muka dengan menggunakan konsep layanan dalam satu gedung untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan layanan administrasi kepesertaan, pengecekan dan pembayaran iuran serta informasi dan penyampaian pengaduan langsung yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Mal Pelayanan Publik terintegrasi dengan sistem pelayanan publik terpadu milik Pemerintah Pusat/Daerah.

Adapun jenis layanan BPJS Kesehatan dalam Mal Pelayanan Publik (Panduan Layanan JKN-KIS, 2023):

- a. Pendaftaran peserta PBPU/BP/PPU Penyelenggara Negera/PBPU dan BP dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas III yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Daerah;
- b. Perubahan data peserta, tambah kurang anggota keluarga, perubahan FKTP, perubahan alamat/domisili, nomor handphone, alamat email serta kelas perawatan;
- c. Pembayaran iuran program JKN-KIS;
- d. Informasi seputar program JKN-KIS, jumlah tagihan, data peserta dan keluarganya, serta registrasi aplikasi mobile JKN;
- e. dan penyampaian pengaduan, saran, dan aspirasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode jenis deskriptif kualitatif, dimana data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Pendekatan ini ditujukan untuk mendalami sebuah peristiwa, sebagai contoh tanggapan, suasana, kondisi yang dideskripsikan dalam bentuk kata-kata serta bentuk pada suatu eksklusif yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah [11]. Sumber data diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Data primer diambil dari sumber utama. Sedangkan data primer juga secara tidak langsung didapatkan melalui orang lain, dokumen, atau pelacakan dari sumber internet. Pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan pencatatan [12]. Adapun dalam penelitian ini, wawancara dilakukan pada pegawai BPJS Kesehatan atau sebagai fasilitator area Sleman yang berlokasi di Jalan Magelang Km. 11 Beran Lor, Tridadi, Sleman, D.I.Yogyakarta. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa artikel terkait dengan efektivitas Mal Pelayanan Publik.

PEMBAHASAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan bergabung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman pada tanggal 15 Mei 2019. BPJS Kesehatan diamanahi oleh Pemerintah Kabupaten Sleman untuk bersinergi memberikan layanan *smart* kepada masyarakat Sleman yang diwadahi dalam Mal Pelayanan Publik. Layanan BPJS Kesehatan yang dilayani di MPP Sleman meliputi:

1. Pelayanan Informasi Program BPJS Kesehatan
2. Pendaftaran Kepesertaan Badan Usaha dan Perorangan
3. Update Data atau Validasi Data Peserta



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Terhitung semenjak Maret tahun 2023, sejumlah 1.069.105 jiwa penduduk Kabupaten Sleman telah terdaftar sebagai peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari total penduduk 1.097.955 jiwa atau sebesar 97,37 persen yang sudah masuk dalam JKN (*krjogja.com, 14 Maret 2023, "Sleman Sukses Capai Cakupan Semesta Jaminan Kesehatan", Ary B. Prass*). Prosentase yang sangat signifikan ini juga didukung penuh oleh program dari Bupati Sleman yakni Program "Sleman SAKTI (Saiki Langsung Aktif)". Program Sleman Sakti menuju 100% ber-BPJS ini digunakan untuk memfasilitasi pembuatan BPJS pembiayaan atau iuran yang berasal dari Pemerintah. Sehingga dapat dikatakan bahwa komitmen Pemerintah Daerah Sleman dalam memberikan kepastian jaminan kesehatan dalam mencapai 97,37 persen turut diapresiasi. Secara keseluruhan, memang program BPJS Kesehatan patut diapresiasi karena dapat meraih setidaknya hampir 98 persen warga sudah masuk dalam warga yang memiliki BPJS Kesehatan. Akan tetapi, efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman perlu ditinjau lebih mendalam.

Efektivitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman, maka diperoleh beberapa informasi dan data sebagai berikut:

Ketepatan sasaran program

Peneliti melakukan observasi pada tanggal 17 Mei 2023 pukul 11.00 – 14.00 WIB tidak ada satupun staf atau petugas yang berjaga di loket BPJS Kesehatan. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang kami lakukan via telfon whatsapp oleh petugas fasilitas BPJS Kesehatan area Sleman, didapatkan informasi bahwasanya memang tidak setiap hari ada petugas yang berjaga di loket BPJS Kesehatan MPP Kabupaten Sleman. Didapatkan pula informasi bahwasanya semenjak adanya pandemi *covid-19* dari tahun 2020-2023 hanya diperkirakan jumlah masyarakat yang hadir langsung ke loket BPJS Kesehatan MPP Kabupaten Sleman berkisar 2-3 orang per harinya. sasaran program BPJS Kesehatan yang berada di Mall Pelayanan Publik Sleman masih mengacu pada sasaran Program secara umum yang dibuat oleh Dinas BPJS Kesehatan dan data pengguna BPJS Kesehatan adalah data keseluruhan sehingga tidak bisa dinilai secara spesifik. Jika dilihat dari jumlah pengunjung yang datang perharinya di loket BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan dapat dikatakan tidak terlaksana dengan maksimal karena jam kerja pelayanan yang dilaksanakan hanya selama 3 jam sedangkan di jam kerja di kantor cabang yang berdurasi selama 5 jam yang dimulai dari jam 08:00-15:00. Melihat dari jumlah pengunjung dan durasi jam kerja pelayanan di loket BPJS Kesehatan di MPP menjadi pertimbangan karena jumlah pengguna layanan yang sedikit bertentangan dengan tujuan dengan berdirinya MPP untuk mudah dan terjangkau bagi masyarakat sehingga masyarakat lebih memilih pelayan BPJS Kesehatan di tempat yang lain.

Sosialisasi program

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas BPJS Kesehatan di Mall Pelayanan Sleman melalui via telfon didapatkan data bahwa sosialisasi program yang dilakukan oleh layanan BPJS Kesehatan Sleman dengan melakukan bimtek ataupun



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

sosialisasi di Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Sleman. Selain itu, layanan BPJS Kesehatan juga mensosialisasikan program-program BPJS Kesehatan melalui berbagai platform seperti website, Instagram, serta twitter. Dari sekian banyak program yang disosialisasikan, yang banyak diminati warga masyarakat dari tahun 2020 sampai hari ini adalah Program *Mobile Customer Service (MCS)* keliling kalurahan. Itu menjadi penyebab juga, mengapa loket pelayanan BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman sepi pengunjung. Banyaknya masyarakat yang memilih menggunakan layanan *MCS* dibandingkan dengan datang ke loket BPJS Kesehatan di MPP jika berkenaan dengan jarak tempuh masyarakat untuk mengakses pelayanan sehingga masyarakat lebih memilih program *MCS*.

Tujuan program

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa tujuan dari program BPJS Kesehatan sudah tercapai. Terbukti penghargaan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kepada Bupati Sleman bahwa Pemerintah Kabupaten Sleman Raih Capaian Kepesertaan 95% sebagai *Universal Health Coverage (UHC)* pada Selasa, 14 Maret 2023 yang lalu. Secara keseluruhan tujuan program BPJS Kesehatan Kabupaten Sleman sudah tercapai. Akan tetapi, tujuan pelayanan BPJS Kesehatan yang ada di MPP Kabupaten Sleman belum dapat dikatakan mencapai target.

Pemantauan program

Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa pemantauan program belum dilakukan oleh Layanan BPJS Kesehatan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. Ini dapat dilihat dari tidak adanya data yang valid berbentuk tulisan, berapa jumlah pengunjung yang hadir selama tahun 2022. Data tersebut terpusat di Kantor Pusat Kabupaten Sleman, dan jumlah yang dihadirkan dalam timeline website pun, penerima JKN secara keseluruhan atau nasional. Belum adanya pemantauan program serta data yang valid yang ada di loket BPJS Kesehatan yang berada di MPP Sleman menjadi evaluasi BPJS Kesehatan di Pemerintah Kabupaten Sleman untuk mempertimbangkan apakah loket BPJS Kesehatan harus ada di MPP Sleman mengingat tujuan dari adanya MPP.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa Pelayanan BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman dapat dikatakan belum efektif dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat melalui Mal Pelayanan Publik karena berbagai faktor, seperti kurangnya sumber daya manusia yang memberikan pelayanan di Loket BPJS Kesehatan di MPP Kab. Sleman, jarak antara masyarakat sebagai penerima layanan dengan tempat Mal Pelayanan Publik yang jauh, pandemi *covid 19* juga merupakan salah satu alasan sehingga pelayanan BPJS kesehatan di Mal Pelayanan Publik tidak efektif, karena diwaktu pandemi pelayanan BPJS kesehatan Kab. Sleman di tarik kembali kantor Pelayanan Pusat BPJS kesehatan Kab. Sleman. Dan dalam mengoptimalkan pelayanan BPJS kesehatan di Kab. Sleman telah menyiapkan beberapa aplikasi yang berbasis web sebagai upaya untuk memaksimalkan pelayanan. Masyarakat cenderung memiliki



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

antusias yang penuh pada program jemput bola atau yang biasa disebut dengan *Mobile Customer Service* keliling Kalurahan.

REFERENCE

- [1] R. A. Wiranata and M. E. Kristhy, “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas,” *J. Komun. Huk.*, vol. 8, no. 1, pp. 208–218, 2022.
- [2] L. Anas, “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Makassar,” *J. Skripsi Ilmu Adm. Publik*, 2021.
- [3] B. Pekei, *Konsep dan analisis efektivitas pengelolaan keuangan daerah di era otonomi*. Penerbit Taushia, 2016.
- [4] H. Pasolong, “Theory of Public Administration,” *Publ. Alf. Bandung*, 2007.
- [5] N. W. Budiani, “Efektivitas program penanggulangan pengangguran karang taruna ‘eka taruna bhakti’ desa sumerta kelod kecamatan denpasar timur kota denpasar,” *J. Ekon. dan Sos.*, vol. 2, no. 1, pp. 49–57, 2007.
- [6] M. Pertiwi and H. Nurcahyanto, “Efektivitas program BPJS kesehatan di kota Semarang (studi kasus pada pasien pengguna jasa BPJS kesehatan di puskesmas Srandol),” *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 6, no. 2, pp. 416–430, 2017.
- [7] A. Kurniawan, *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan, 2005.
- [8] Taufiqurokhman, E. Satispi, and I. B. G. Pujaastawa, “Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik,” *Univ. Udayana*, no. August, p. 4, 2016.
- [9] S. Mansyur, “Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Oleh: Sastrio Mansyur,” *Academica*, vol. 5, no. 1, pp. 965–972, 2013.
- [10] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-RB, “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik,” *2017*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2017.
- [11] L. J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung, 2012.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.