

**KUALITAS PELAYANAN BAGI PESERTA BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
TELUK KUANTAN**

**Oleh :**

**Rela Setia Nengsih**

Email : [rela.setia@yahoo.com](mailto:rela.setia@yahoo.com)

**Pembimbing : Mayarni, S.sos, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl.H.R.Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

**Abstract**

*Regional Public Hospital ( RSUD ) of Teluk Kuantan is a type of class C Hospital. This hospital is one of the government agencies designated as providers of social security programs especially to improve the quality of health care at the Regional Public Hospital ( RSUD ) Teluk Kuantan. However, there are still some problems in the health services provided by the Regional General Hospital of Teluk Kuantan to patients BPJS participants. This was revealed because there are many complaints from patients of BPJS participants not satisfied with the health services provided. As the limitations of existing drugs in the Hospital so that patients have to pay for healthcare BPJS participants to other pharmacies, doctors delay in providing services so that patients have to wait a long time, and still feel the injustice of their patients get the service. Based on this, the researchers is interested in examining how Quality of Service for Participants of Social Security Administrator (BPJS) in the Regional Public Hospital of Teluk Kuantan.*

*The theory used in this research is the theory of service quality by Zeithaml et al with views through five service indicators, namely: (1). Tangible (2). Reliability(3). Responsiveness(4). Assurance(5). Empathy. This research aims to determine the quality of service and the factors that affect the Quality of Service for Participants of Social Security Administrator (BPJS) in the Regional Public Hospital of Teluk Kuantan. This research used a qualitative approach. Informants in this research is the Head of Service Regional General Hospital of Teluk Kuantan, BPJS service officer at the Regional General Hospital of Teluk Kuantan, doctors, nurses and patients BPJS participants.*

*Quality of Service for Participants of Social Security Administrator (BPJS) in the Regional Public Hospital of Teluk Kuantan have not been felt to the fullest. It is seen from the supply of medication to participants BPJS very limited, facilities and infrastructure are inadequate, as well as the schedule of services is not timely. While the factors that affect the quality of Service for Participants of Social Security Administrator (BPJS) in the Regional Public Hospital of Teluk Kuantan is a factor of funds and facilities and infrastructure.*

*Keywords: Quality of Service, Participants of BPJS*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan kesehatan kepada masyarakat terutama pada masyarakat golongan menengah kebawah adalah pemerintah mengambil kebijakan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dengan adanya kebijakan ini, pemerintah berharap seluruh masyarakat Indonesia dapat merasakan pelayanan yang sama atas kesehatan tanpa membedakan suku, ras, agama dan status lainnya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. BPJS yang dimaksud adalah BPJS kesehatan yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Peserta jaminan kesehatan ini meliputi :

- a. PBI Jaminan Kesehatan, yang terdiri dari orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu.
- b. Bukan PBI Jaminan Kesehatan, yang terdiri dari: (1) Pekerja penerima

upah dan anggota keluarganya. (2) pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya. (3) bukan pekerja dan anggota keluarganya.

Setiap peserta jaminan kesehatan wajib untuk membayar iuran. Iuran adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh peserta, pemberi kerja atau pemerintah. Besaran iuran yang harus dibayar adalah sebagai berikut:

1. Bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan iuran dibayar oleh pemerintah.
2. Bagi peserta bukan Penerima Bantuan Iuran (PBI) seperti (1) pekerja penerima upah dan anggota keluarganya (2) pekerja bukan penerima upah dan keluarganya (3) bukan pekerja dan anggota keluarganya adalah sebesar :
  - a) Sebesar Rp. 25.500,- (dua puluh lima ribu lima ratus rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas III.
  - b) Sebesar Rp. 42.500,- (empat puluh dua ribu lima ratus rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas II.
  - c) Sebesar Rp. 59.500,- (lima puluh Sembilan ribu lima ratus rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas I.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, penulis menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan kepada pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan. Hal ini terungkap karena penulis sering mendengarkan keluhan dari pasien

pengguna BPJS Kesehatan yang belum merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun keluhan yang sering dilontarkan oleh pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Teluk Kuantan adalah sebagai berikut:

1. Dalam memberikan pelayanan, pasien merasa perawat ataupun dokter nya tidak ramah.
2. Keterbatasan obat-obatan di rumah sakit tersebut sehingga keluarga pasien harus menebus obat ke apotik lain yang tidak ada kerja sama dengan BPJS.
3. Pasien belum merasa puas mengenai penjelasan tentang penyakit yang dideritanya. Dalam hal ini pasien merasa kurangnya informasi yang diberikan oleh dokter ataupun perawat mengenai penyakit yang dideritanya.
4. Pasien merasakan ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan.
5. Keterlambatan dokter dalam memberikan pelayanan sehingga membuat pasien harus menunggu lama tanpa kejelasan. Sedangkan jadwal pelayanan rumah sakit harus dijalankan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Jam bukapelayanan : 08.00 s/d 13.00 setiap hari kerja kecuali jum'at 08.00 s/d 11.00. Namun pada kenyataannya dokternya datang jam 09.30 WIB.

### **RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD Teluk Kuantan?

2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD Teluk Kuantan?

### **TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD Teluk Kuantan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD Teluk Kuantan.

### **KEGUNAAN PENELITIAN**

Adapun kegunaan dan manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
  - a) Bagi Peneliti  
Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti dalam memahami dan mendalami ilmu yang diperoleh selama studi serta dapat menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya tentang kualitas pelayanan kesehatan bagi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
2. Manfaat Praktis
  - a) Bagi Rumah Sakit  
Dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengambil kebijakan pelayanan kesehatan bagi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
  - b) Bagi Instansi Pendidikan  
Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai wacana ilmiah dan bahan informasi

serta referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya yang ingin membahas tentang hal yang sama pada waktu dan tempat yang berbeda.

## KONSEP TEORI

Menurut **Ratminto** dan **Winarsih** (2008:5) pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara atau milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkaitan dengan hal tersebut, menurut **Zeithaml** dalam **Hardiyansyah** (2011:153) dimensi-dimensi kualitas pelayanan dimaksud secara teoritis dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. *Tangible* (terlihat/berwujud). Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan, kedisiplinan pegawai/personil, kemudahan memperoleh dan melakukan komunikasi dan informasi.
- b. *Reliability* (kehandalan). Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan, ketepatan/keakuratan

metode pelayanan, kemampuan untuk mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi.

- c. *Responsiveness* (tanggapan). Indikator dalam dimensi ini adalah ketanggapan pegawai terhadap masalah masyarakat dalam pelayanan kesehatan, kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan dalam memproses pelayanan kesehatan.
- d. *Assurance* (jaminan). Indikator-indikator dalam dimensi ini adalah keterbukaan prosedur layanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
- e. *Empathy* (empati). Indikator dalam dimensi ini adalah perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan kesehatan, keinginan pegawai untuk mengetahui permasalahan dalam pelayanan kesehatan.

## METODE PENELITIAN

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan yang beralamatkan di Jl. Kesehatan No. 1 Sinambek, Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan penulis memilih lokasi RSUD Teluk kuantan ini karena penulis melihat banyaknya pasien peserta BPJS yang berobat ke RSUD tersebut sehingga pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit asal-

asalan. Selain itu penulis juga sering mendengar keluhan yang dilontarkan oleh pasien peserta BPJS terhadap pelayanan di RSUD tersebut.

## 2. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang diamati dan memberikan data dan informasi serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi key informan adalah Kabid pelayanan RSUD Teluk Kuantan. Selain itu juga ada informan yang lain seperti petugas layanan BPJS di RSUD Teluk Kuantan, dokter, pasien atau masyarakat.

## 3. Teknik Pengumpulan

### a. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

### b. Wawancara

wawancara adalah komunikasi antara dua orang atau lebih yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu. Teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.

### c. Dokumentasi

Studi dokumentasi yang dilakukan di lokasi penelitian dengan cara mengumpulkan data serta menganalisis dokumen-dokumen baik itu dokumen tertulis, gambar atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

## 4. Sumber Data

### a. Data Primer

Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama atau key informan dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban dengan kondisi yang sesungguhnya mengenai “Kualitas Pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan.”

### b. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui studi dokumentasi dan kepustakaan terhadap berbagai publikasi atau catatan penting yang menunjang penelitian yang berkaitan dengan “Kualitas Pelayanan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD Teluk Kuantan.

## 5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh melalui hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis kualitatif pada dasarnya mempergunakan pemikiran logis, analisis dengan logika, dengan induksi, deduksi, analogi, dan komparasi.

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif

kualitatif yaitu dengan cara memberikan uraian dan berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan data-data dan fakta yang ditemukan dilapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan, terdapat 5 hal yang menjadi indikator pelayanan yaitu:

#### **1. *Tangible* (Bukti Langsung)**

Yang dimaksud dengan Bukti Langsung disini adalah kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini berkaitan dengan kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana serta penampilan dari petugas yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam hal ini bukti langsung ini sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan karena kalau seandainya fasilitas serta sarana dan prasarana sudah memadai dan penampilan dari petugas sudah bagus maka akan membantu petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan, dapat dilihat dari bukti langsung yang dimiliki yaitu:

##### **a. Ketersediaan obat**

Persediaan obat di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh pasien BPJS. Seperti yang kita

ketahui bahwa obat merupakan ujung tombak dari proses penyembuhan penyakit. Di setiap rumah sakit persediaan obat selalu menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien khususnya pasien BPJS. Seperti yang kita ketahui bahwa jumlah peserta dari pasien BPJS ini tidaklah sedikit, sehingga persediaan obat ini tidak mencukupi.

##### **b. Ketersediaan peralatan medis dan kelengkapan sarana dan prasarana**

Persediaan peralatan medis dan kelengkapan sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS. Peralatan medis serta sarana dan prasarana berguna untuk menunjang segala bentuk pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, karena tanpa kita sadari peralatan medis merupakan faktor utama yang sangat berpengaruh pada tindakan yang diberikan oleh dokter dalam memberikan pelayanan. Selain itu sarana dan prasarana adalah faktor penunjang yang harus dilengkapi oleh Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan supaya pasien merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut.

#### **2. *Reliability* (Kehandalan)**

*Reliability* (Kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan serta kemampuan petugas dalam mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan. Seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan merupakan ujung tombak keberhasilan dalam suatu organisasi, dimana pelayanan tersebut akan dapat dilihat dari kemampuan atau kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan. Apabila petugas telah



memiliki kemampuan yang bagus dalam melaksanakan pelayanan, maka pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan serta kesejahteraan bagi masyarakat.

Sebuah instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan harus memiliki standar pelayanan yang diberikan seperti prosedur pelayanan dan juga waktu. Hal tersebut akan dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan supaya segala bentuk pelayanan dapat berjalan seperti yang telah ditetapkan dan dapat menghindari pelayanan yang berbelit-belit yang dapat menyusahkan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat tersebut supaya tidak membuat masyarakat kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Selain itu kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam menggunakan alat bantu juga sangat diperlukan, supaya tidak terjadinya malpraktek dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Apabila terjadi kesalahan yang tidak diinginkan maka Rumah Sakit akan mendapat tanggapan yang negatif dari pasien. Jadi untuk mengatasi hal tersebut petugas diharapkan untuk bisa berhati-hati dalam menggunakan alat bantu tersebut. Untuk melihat pelaksanaan pelayanan dapat dilihat dari reliability (kehandalan) seperti:

- a. Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan dilakukan dengan cepat dan tepat.

Prosedur pendaftaran merupakan hal yang harus dilalui oleh setiap pasien BPJS. Dimana tempat pendaftaran pasien BPJS tersebut dinamakan dengan Pusat

Pelayanan Administrasi Terpadu Rumah Sakit (PPATRS). Sebelum mendapatkan pelayanan, peserta BPJS harus menjalankan prosedur dan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. Apabila pasien BPJS tersebut tidak melengkapi persyaratan maka dengan berat hati mereka tidak bisa mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan.

- b. Jadwal pelayanan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu.

Jadwal pelayanan ini merupakan waktu yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Dimana pada jadwal yang telah tersedia tersebut dokter atau perawat di tuntut datang ke rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan kepada pasien jadi dokter ataupun perawatnya harus profesional dalam bekerja.

Jadwal pelayanan yang diberikan oleh dokter tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Dimana dalam hal ini dokter dianggap tidak profesional dalam bekerja, mereka tidak ada di tempat pada saat jam kerja. Hal inilah yang menyebabkan pasien menjadi terlantar. Selain itu dengan jadwal pelayanan yang tidak tepat waktu jadi pasien juga harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Dokter belum datang merupakan alasan yang sering didengar oleh pasien.

Pelayanan masih belum berjalan secara efektif karena pasien merasa harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pemeriksaan dari dokter. Permasalahan utamanya adalah lamanya menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan dan

ketidakpastian jadwal dokter untuk memeriksa pasien. Jadwal pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit merupakan hal yang sangat ditunggu oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan, karena pada jadwal tersebut pasien akan bisa menemui dokter. Namun jadwal yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuannya. Dalam hal ini dokter yang memeriksa pasien tidak hadir pada tepat waktu, sehingga jadwal pelayanan yang tidak tepat juga akan menyebabkan pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pemeriksaan. Hal ini disebabkan oleh kurang profesionalnya dokter dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang cepat dan tepat waktu adalah hal yang sangat diinginkan oleh setiap pasien, karena waktu adalah uang yang sangat berharga bagi mereka untuk mendapatkan pengobatan. Namun pada kenyataannya waktu pelayanan ini hanya sekedar formalitas dari Rumah Sakit sehingga pada umumnya pasien selalu beranggapan negatif terhadap jadwal pelayanan tersebut.

c. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan

Kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam menggunakan alat bantu sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan, karena hal tersebut akan menyangkut keselamatan pasien. Penyembuhan dan keselamatan pasien merupakan tujuan dari pengobatan yang dilakukan oleh dokter dan perawat. Untuk mencapai tujuan tersebut sangat dibutuhkan kemampuan yang maksimal dalam menggunakan alat bantu sehingga tidak terjadi kesalahan yang dapat membuat pasien menjadi kecewa. Oleh karena itu dokter atau perawat harus

memiliki kemampuan tersebut sehingga memudahkan pekerjaan dan dapat membantu dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas dalam menggunakan alat bantu sudah berjalan dengan baik. Mereka telah memahami apa yang telah menjadi tugas mereka berdasarkan kemampuan dan pengetahuan yang mereka miliki. Apabila seseorang telah mengerti dan paham dengan tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya masing-masing maka apa yang dikerjakan akan berhasil sesuai dengan yang diharapkan tanpa adanya kesalahan yang terjadi pada saat pemberian tindakan kepada pasien.

### **3. Responsiviness (Tanggapan)**

*Responsiviness* (Tanggapan) ini mengacu pada pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat khususnya pasien BPJS. Dalam hal ini petugas dituntut untuk lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat dan lebih menekankan pada pelayanan yang diberikan dengan penuh tanggung jawab.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan tanggap agar dapat memuaskan masyarakat (pasien) dalam menerima pelayanan. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas merupakan sikap tangggap dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien. Selain itu respon yang diberikan oleh petugas dalam mendengar semua keluhan dari pasien juga sangat dibutuhkan, karena hal tersebut juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui tanggapan dari informan



dapat dilihat dari sub indikator dibawah ini:

a. Pelayanan yang cepat dan tanggap

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien khususnya pasien BPJS sangat dibutuhkan pelayanan yang cepat dan tanggap. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan profesionalisme pegawai untuk lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat dan lebih menekankan pada pelayanan yang diberikan dengan penuh rasa tanggung jawab. Pelayanan yang cepat dan tanggap ini akan berpengaruh pada pelayanan yang diberikan karena kecepatan dan ketanggapan ini merupakan sesuatu yang tidak bisa dihilangkan dari proses pengobatan. Apabila kecepatan dan tanggap ini telah dilaksanakan maka proses pengobatan akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan namun sebaliknya apabila tidak cepat dan tanggap maka akan dapat membahayakan jiwa dan keselamatan pasien. Jadi sangat diharapkan bagi perawat maupun dokter untuk melaksanakan pelayanan secara cepat dan tanggap.

Pelayanan yang cepat dan tanggap yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan terhadap pasiennya masih belum berjalan dengan optimal sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien dikarenakan oleh keterlambatan dokter dalam memeriksa pasien. Hal tersebut akan dinilai oleh pasien bahwa sikap atau tanggapan dokter untuk memberikan pelayanan dengan cepat tersebut akan menjadi berkurang dan akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

b. Petugas merespon semua keluhan pasien.

Sudah menjadi tugas dari seorang dokter atau perawat untuk mendengarkan

lalu merespon semua keluhan yang dirasakan oleh pasien, sehingga dapat mencari jalan keluar atau solusi dari penyakit yang diderita pasien. Keinginan dokter dan perawat untuk mengerjakan tugasnya yaitu mampu mengatasi semua keluhan-keluhan pasien baik secara langsung dan tidak mengabaikan keluhan pasien akan menjadi tanggung jawab yang besar bagi dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan.

Respon yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan terutama dari dokter belum dirasakan secara maksimal oleh pasien maupun keluarga pasien, mereka merasa dokter nya tidak langsung memberikan tindakan kepada pasien. Hal tersebut juga akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Selain itu dalam pelaksanaannya masih terhambat oleh ketersediaan sarana dan prasarana di rumah sakit tersebut sehingga dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pasien.

#### 4. Assurance (Jaminan)

Assurance adalah pengetahuan dan perilaku petugas untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien dalam menggunakan pelayanan yang ditawarkan. Dalam hal ini petugas harus dapat memberikan jaminan kepada pasien agar dapat terhindar dari bahaya, resiko atau keraguan. Jaminan yang diberikan kepada pasien akan mempengaruhi pelayanan karena hal tersebut akan melibatkan persepsi pasien terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan petugas RSUD Teluk Kuantan. Adapun sub indikator yang dapat dilihat adalah:

a. Jaminan keamanan pelayanan yang diberikan

Jaminan Keamanan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh pasien

terutama pasien BPJS. Jaminan keamanan yang dimaksud disini adalah adanya jaminan keamanan pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh peserta BPJS ketika mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. Dalam hal ini peserta BPJS menginginkan keamanan dan kepercayaan saat proses pelayanan kesehatan yang mana hal tersebut akan terwujud apabila peserta BPJS mendapatkan kepuasan berupa terjaminnya keamanan pelayanan kesehatan yang diterima pasien ketika berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan.

Jaminan keamanan pelayanan yang dirasakan oleh pasien BPJS ini mengacu pada pengetahuan dan kemampuan dari pegawai dalam melayani pasien, apabila petugas telah memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik maka hal tersebut akan dapat menjamin kinerja yang dilakukan sehingga dapat memberikan keamanan dan kepercayaan kepada pasien. Untuk memberikan rasa aman ini tentunya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan telah mempersiapkan petugasnya dengan membekali pengetahuan dan kemampuan teknis yang memadai. Kemudian didalam pelaksanaannya pemberian keamanan juga diiringi dengan penanganan pasien oleh dokter yang ahli dalam bidangnya sesuai dengan jenis penyakit yang diderita oleh pasien tersebut.

Peserta BPJS sudah merasa puas dengan jaminan keamanan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan karena petugas telah melakukan tugasnya dengan baik sehingga peserta BPJS merasa yakin dan percaya dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas. Selain itu rasa

keamanan itu sendiri juga dapat meringankan beban pasien dalam mengurangi tingkat kecemasan mereka dalam menghadapi penyakit yang diderita oleh pasien.

Dengan adanya jaminan keamanan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan yang dapat dirasakan langsung oleh peserta BPJS, maka peserta BPJS tidak akan ragu dan akan merasa yakin terhadap pemberian pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit, karena seperti yang kita ketahui bahwa hal yang dilakukan oleh petugas merupakan tanggung jawab dan juga merupakan hak yang harus diterima oleh peserta BPJS dalam mendapatkan pelayanan yang terjamin keamanannya. Apabila keamanan pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh peserta BPJS sudah terjamin maka pelayanan yang diberikan juga sudah baik. Sedangkan sebaliknya apabila jaminan keamanan pelayanan kesehatan tidak terjamin maka hal tersebut juga akan berdampak buruk bagi Rumah Sakit itu sendiri yang dinilai oleh peserta BPJS.

b. Keterampilan dokter dan perawat dalam bekerja

Keterampilan dokter dan perawat dalam bekerja merupakan salah satu bentuk jaminan yang diberikan dalam menangani pasien. Apabila dokter dan perawat memiliki keterampilan dalam bekerja tentu dapat menghasilkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Serta hal tersebut juga dapat menimbulkan bentuk profesionalitas dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Keterampilan-keterampilan dokter dan perawat dalam melakukan penanganan kepada pasien dapat dilihat dari efektivitas yang dihasilkan ketika

pasien tersebut merasa nyaman berobat dengan dokter. Kemudian penanganan yang diberikan sesuai dengan keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pasien tersebut.

Keterampilan yang dimiliki oleh dokter dan perawat dalam bekerja sudah cukup baik, keterampilan yang mereka miliki tersebut sudah mereka berikan kepada pasien dalam proses pemeriksaan. Mereka telah menangani pasien sesuai dengan penyakit yang diderita oleh pasien tersebut sehingga pasien merasa aman dan terjamin dengan pelayanan yang diberikan kepadanya. Dengan adanya keterampilan yang baik dalam bekerja maka kinerja yang diberikan oleh petugas juga akan menghasilkan pekerjaan yang baik pula.

#### **5. Empathy (Empati)**

*Empati* merupakan kemampuan dan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik serta sikap dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan perhatian yang diberikan dengan tulus terhadap kebutuhan pasien dan keluarganya. Dalam hal ini petugas harus bisa memahami keluhan yang dirasakan oleh pasien sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien tersebut. Untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS, maka kita dapat melihat sub indikator yang dimiliki seperti:

a. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien perhatian khusus yang diberikan oleh petugas sangat diperlukan. Bentuk perhatian seseorang dapat dinilai dari sikap dan perbuatan kita kepada orang lain. Dalam hal ini petugas ataupun perawat harus bisa memahami prinsip melayani bukanlah dilayani.

Apabila petugas telah memegang prinsip tersebut, maka petugas tersebut akan mendengarkan semua keluhan dan memberikan perhatian yang baik kepada pasien.

Sikap dan perhatian yang diberikan oleh petugas kepada pasien BPJS masih kurang sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan. Sikap dari petugas Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan ini masih banyak yang cuek terhadap pasien sehingga pasien juga akan merasa kesal terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka. Sikap dan perilaku perawat atau petugas biasanya yang menjadi tolak ukur bagi pasien dalam melihat pelayanan yang berkualitas. Karena dengan melihat sikap dari petugas maka pasien dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan kepada mereka.

b. Tidak membeda-bedakan pasien dalam hal pelayanan

Dalam hal pelayanan, pasien pastinya ingin mendapatkan pelayanan yang sama yang diberikan oleh petugas atau dokternya. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa setiap manusia mempunyai hak yang sama termasuk dalam bidang kesehatan. Begitu juga yang diinginkan oleh pasien BPJS yang ingin mendapatkan perlakuan yang sama dengan pasien umum lainnya.

Pelayanan yang diberikan kepada pasien baik itu pasien BPJS maupun pasien umum itu sama saja, tidak ada yang dibeda-bedakan dalam hal pelayanan. Namun lain halnya tanggapan yang diberikan oleh pasien BPJS, mereka beranggapan bahwa pasien BPJS ini tidak akan mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan seperti pelayanan yang diberikan kepada pasien umum lainnya. Selain itu untuk

mendapatkan pelayanan sangat mudah bagi mereka yang memiliki keluarga di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. Mereka akan mendapatkan pelayanan yang cepat tanpa harus mengantri terlebih dahulu.

## **B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan bagi peserta BPJS di RSUD Teluk Kuantan, diantaranya sebagai berikut:

### **1. Dana**

Dana merupakan hal yang sangat diperlukan dalam melaksanakan suatu program, dimana dana tersebut akan menentukan berjalan atau tidaknya suatu program pada suatu instansi khususnya Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. Dana ini merupakan faktor utama yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. Kekurangan dana yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan akan mempengaruhi kualitas pelayanan, dengan dana yang diberikan oleh pemerintah daerah sedikit sedangkan jumlah pasien BPJS yang begitu banyak maka akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS tersebut. Selain itu faktor gaji juga berpengaruh pada pelayanan yang diberikan. Kalau seandainya gaji lancar maka perawat, dokter dan petugas

lainnya akan memberikan pelayanan dengan baik, ramah dan senyum.

Faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan adalah kekurangan dana yang diberikan oleh pemerintah daerah setempat. Dengan kekurangan dana ini maka Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan tidak mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien BPJS sehingga pasien BPJS selalu mengeluh dengan hal tersebut.

Semua rumah sakit tentunya menginginkan pelayanan yang baik yang diberikan kepada pasien namun hal tersebut tidak bisa dilakukan tanpa adanya sumber dana yang mencukupi. Begitu juga yang dirasakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan, rumah sakit ini tidak bisa berjalan secara optimal tanpa adanya dana. Mereka sangat membutuhkan dana tersebut untuk membayar gaji dokter, perawat ataupun petugas lainnya. Selain itu mereka juga membutuhkan dana tersebut untuk keperluan peserta BPJS lainnya.

### **2. Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang pada suatu proses kegiatan yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila hal ini sudah tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan yang direncanakan. Kelengkapan sarana dan prasarana sangatlah penting dalam memberikan pelayanan. Berbagai jenis peralatan kerja dan perlengkapannya yang akan menjadikan sebuah pelayanan menjadi baik, dimanapadaakhirnya akan berfungsi dalam mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, ketepatan kerja,

menumbuhkan rasa nyaman bagi pasien dan menimbulkan rasa kepuasan bagi yang mendapatkan pelayanan. Keberadaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum daerah Teluk Kuantan yang bergerak dalam bidang pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan faktor yang sangat penting. Dimana sarana dan prasarana ini merupakan alat yang mendukung untuk proses dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Namun pada kenyataannya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan ini masih belum memadai. Dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki maka kualitas pelayanan yang diberikan akan terhambat karena sarana dan prasarana tersebut.

Ketersediaan sarana dan prasarana sangat mempengaruhi dalam melakukan pelayanan. Karena dengan ketesedian sarana dan prasarana yang mencukupi dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan yang dilakukan. Dan apabila dilihat dari penyediaan sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan memang belum mencukupi sesuai kebutuhannya. Sehingga hal itu membuat pelayanan yang diberikan menjadi tertunda-tunda dan kurang sesuai dengan yang diharapkan.

## **PENUTUP**

### **A. kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang “Kualitas pelayanan bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di

Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan” dengan dilihat melalui 5 indikator pelayanan yaitu: (1). *Tangible* (Bukti Langsung), (2). *Reliability* (Kehandalan), (3). *Responsiveness* (Tanggapan), (4). *Assurance* (Jaminan), (5). *Empathy* (Empati), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS oleh Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan sudah terlaksanan namun penyelenggaraannya belum berjalan secara maksimal.

Dilihat dari indikator *Tangible* (Bukti Langsung) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan dinilai masih kurang seperti persediaan obat yang masih terbatas dan ketersediaan peralatan medis serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Seterusnya dalam *reliability* (kehandalan), prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien BPJS sudah dilaksanakan berdasarkan SOP sedangkan jadwal pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu sehingga pasien harus menunggu lama dan inilah yang menjadi persoalan utama pada indikator *Reliability*. Namun kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas dalam menggunakan alat bantu sudah berjalan dengan baik. Kalau dilihat dari *Responsiveness* (tangapan) dalam hal pelayanan yang cepat dan tanggap serta merespon semua keluhan, dokter dinilai belum cukup tanggap dan respon dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Berdasarkan indikator *Assurance* (jaminan) yang diberikan pada saat pelayanan, petugas telah memberikan keamanan kesehatan dan petugas juga telah memiliki keterampilan yang bagus dalam bekerja untuk memberikan tindakan kepada pasien. Kalau dilihat dari indikator *Empathy* (empati), sikap petugas dalam memberikan pelayanan

masih kurang dan dalam memberikan pelayanan masih terlihat perbedaan antara pasien BPJS dengan pasien umum lainnya terutama pada saat pengantrian di rumah sakit tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan sudah memenuhi beberapa indikator pelayanan namun belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Kekurangan tersebut akan dapat dijadikan sebagai acuan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan

Faktor utama yang berpengaruh pada kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan adalah kurangnya dana yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten Kuantan Singingi kepada Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. Hal ini akan menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi berkurang. Selain itu keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan juga akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) karena pelayanan yang akan diberikan akan menjadi terhambat.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas mengenai "Kualitas Pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum

Daerah Teluk Kuantan" maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS hendaknya dari pihak rumah sakit dapat meningkatkan pelayanannya kepada pasien. Sehingga mereka dapat merasakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.
2. Sebaiknya pemerintah daerah Kabupaten Kuantan Singingi lebih meningkatkan perhatiannya dalam bidang kesehatan dengan memberikan dana yang cukup kepada Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan sehingga rumah sakit tersebut dapat memenuhi kekurangan-kekurangan yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kemudian dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan harus melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Serta pihak rumah sakit hendaknya lebih memperhatikan fasilitas penunjang yang menjadi syarat utama dalam pemberian pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Hardiyansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik model, konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Gava media



- Kurniawan ,Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamboran
- Moenir, A.S Drs. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Riawan, Tjandra W dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamboran.
- Ridwan, Juniarso dan Ahmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syafiie, Inu Kencana dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wicaksono, Kristian Widya. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sumber lain
- UU No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
- UU No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)