

Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman

Baselius Afrendi¹, Fikrin², Fera Arista Wardani³, Agus Ferianto⁴

Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa APMD

baselius11@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sleman sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang terpadu. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena rendahnya tingkat kunjungan dan operasionalisasi layanan BPJS di MPP Sleman yang terindikasi tidak optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan BPJS Kesehatan di MPP Sleman belum tercapai secara optimal, ditinjau dari empat indikator utama: ketepatan sasaran, tingkat sosialisasi program kepada masyarakat, ketercapaian tujuan layanan, serta tidak adanya pemantauan dan evaluasi secara berkala. Rendahnya kunjungan, minimnya tenaga pelayanan di lokasi, serta pergeseran preferensi masyarakat ke kanal layanan digital dan layanan jemput bola (Mobile Customer Service) menjadi faktor penyebab utama. Penelitian ini merekomendasikan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap keberadaan layanan BPJS di MPP Sleman agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan perilaku masyarakat saat ini.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan publik, BPJS Kesehatan, Mal Pelayanan Publik, Sleman

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of BPJS Health services at the Public Service Mall (MPP) in Sleman Regency as part of an integrated public service innovation. The research was motivated by the observed low service utilization and limited operational presence of BPJS Health at the MPP, raising concerns regarding service effectiveness. Employing a qualitative approach with a case study method, data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. The findings reveal that BPJS Health services at MPP Sleman have not functioned effectively, as assessed using four indicators: accuracy of program targeting, effectiveness of public outreach and socialization, achievement of service objectives, and the absence of regular monitoring and evaluation. The main contributing factors include the limited availability of service personnel, low daily visitor numbers, and a shift in public preference toward digital channels and mobile-based services such as Mobile Customer Service (MCS). The study recommends a comprehensive evaluation of the BPJS Health service model at MPP to better align with current public needs and behaviors.

Keywords: effectiveness, public service, BPJS Health, Public Service Mall, Sleman

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 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* menyaratkan 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 publik. 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 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 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. Loker 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 Loker 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.

Efektivitas

Menurut Mardiasmo dalam Lisnawati Anas (2021), menyatakan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. 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. 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 (dalam Lisnawati Anas, 2021).

Menurut Pasolong (2017: 4) 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. 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 Gie dalam Budiani (2007:52) menyebutkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. 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 pengukuran sejauh mana sebuah program dapat terlaksana sesuai fungsi dan tujuan yang sudah ditetapkan. Adapun indikator efektivitas menurut Budiani dalam Pertiwi dan Nurcahyanto (2007:3) bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan variable-variabel sebagai berikut:

- 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 (2005:6) 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. 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 daalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (dalam Taufiqurokhman et al., 2016).

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 penyelenggaraan 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 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 tujuan tertentu. Pelayanan 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 pelayanannya, 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. (Mansyur, 2013).

BPJS Kesehatan

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang penyelenggara jaminan sosial bahwa 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, keterjangkauan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-RB, 2017).

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 BPBU/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.

Penelitian berfokus pada afektifitas pelayan BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan

Publik di Kabupaten Sleman belum menjadi perhatian para peneliti terdahulu.

Berikut hasil penelitian terdahulu dan aspek yang menjadi bahan perhatian penelitian, antara lain; Mita (Efektivitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Bpjs (Pada Poli Kesehatan Ibu & Anak Di Puskesmas Bintang Ara, 2023); Riska Apriliani Saputri (Efektivitas Pelayanan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pada Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Mabuun Kabupaten Tabalong, 2024); Rezeki Aulia Ramadhani (Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan Program Bpjs Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat, 2024); Dede Siti Nuraidah (Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Penerima BPJS Di Puskesmas Citalem, 2020); Ni Kadek Sri Ayu Juniari (Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan sosial Kesehatan Kabupaten Klungkung, 2024)

Berdasarkan hasil review penelitian terdahulu, kontribusi penelitian ini yaitu

mengetahui bagaimana efektivitas fasilitas pelayanan BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan Publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, 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 (Moleong, 2012). 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 (Sugiyono, 2017). Adapun dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yaitu peneliti

melakukan 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

HASIL DAN 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

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

Menurut Budiani dalam Pertiwi dan Nurcahyanto (2007: 3) dijelaskan bahwa ketepatan sasaran program ialah sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sasaran program ini merupakan target yang ingin diraih atau dicapai dari Program Badan Penyelenggara BPJS Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang ada di MPP Kabupaten Sleman. Oleh karena itu, pada saat 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 fasilitasi 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 Mal 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

Dalam konsep yang ditulis oleh Budiani dalam Pertiwi dan Nurcahyanto (2007: 3) dijelaskan pula bahwa sosialisasi program adalah kemampuan penyelenggara dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat. Adapun program yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan di Sleman meliputi:

a. Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi mobile JKN merupakan kanal layanan tanpa tatap muka berbasis digital untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan informasi dan layanan administrasi yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional.

b. BPJS Kesehatan *Care Center* 165

Merupakan layanan tanpa tatap muka melalui media telepon dan media sosial yang dapat diakses 24 (dua puluh empat) jam.

c. CHIKA (*Chat Assistant* JKN)

Layanan cek status peserta, tagihan iuran, skrining kesehatan, info JKN, layanan pandawa, lokasi, dan panduan layanan.

d. PANDAWA (Pelayanan Administrasi melalui Whatsapp)

Layanan administrasi tanpa tatap muka/tanpa kontak fisik antara frontliner dan peserta dengan menggunakan media whatsapp.

e. *Mobile Customer Service (MCS)*

keliling kalurahan

Layanan tatap muka dengan menggunakan kendaraan roda empat dilengkapi dengan infrastruktur pendukung operasional layanan yang mengusung konsep “jemput bola” ke kalurahan-kalurahan yang ada di Kabupaten Sleman.

f. *Website BPJS Kesehatan*

Layanan tanpa tatap muka berbasis web yang dapat diakses secara publik oleh Peserta/Calon Peserta yang memfasilitasi layanan administrasi kesehatan.

g. *Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman*

Layanan tatap muka dengan menggunakan konsep layanan dalam satu Gedung untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan layanan kepesertaan kesehatan. Gedung ini terletak di Beran, Tridadi, Sleman.

h. *Kantor Cabang Kabupaten Sleman*

Melayani peserta JKN-KIS yang beralamat di Jalan Magelang Km. 14 Jetis, Triharjo, Sleman, D.I.Yogyakarta.

Berdasarkan hasil wawancara bersama petugas fasilitasi BPJS Kesehatan area Sleman via telfon ditemukan data bahwa program 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

Budiani dalam Pertiwi dan Nurcahyanto (2007: 3) menjelaskan pula

bahwa tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil dan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan dari program BPJS Kesehatan adalah mewujudkan terealisasinya pemberian jaminan kesehatan yang layak bagi warga masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan dasar hidup di bidang kesehatan.

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

Dalam konsep Budiani dalam Pertiwi dan Nurcahyanto (2007: 3) dideskripsikan bahwa “Pemantauan program adalah kegiatan yang dilakukan pasca pelaksanaan program kepada peserta program”. Pemantauan program dilakukan untuk dapat diketahui apakah pelaksanaan program sesuai dengan rencana atau tidak. Sehingga dapat dilakukan evaluasi terhadap program yang dicanangkan.

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.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa Pelayanan BPJS kesehatan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman belum efektif dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat melalui MPP, tentu hal itu dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kurangnya sumber daya manusia yang memberikan pelayanan di Loker 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 memaksimal pelayanan. Masyarakat cenderung memiliki antusias yang penuh pada program jemput bola atau yang biasa disebut dengan Mobile Customer Service Keliling Kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, L. (2021). *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* [Skripsi, Universitas Negeri Makassar].
- Juniari, N. K., Prabawati, N. P., & Wismayanti, K. W. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Klungkung. *IJESPG*

-
- Journal*, 2(1), 132–147.
<http://ijespjournal.org>
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik. *Academica*, 5(1), 965–972.
- Mita, & Suparti, H. (2023). Efektivitas pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada poli kesehatan ibu & anak di Puskesmas Bintang Ara. *JAPB*, 6(2), 547–584.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PAN-RB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*.
- Ramadhani, R. A., Sintia, D., Sihombing, S. K., & Gurning, F. P. (2024). Analisis efektivitas pelayanan kesehatan program BPJS dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif*, 6(6), 97–110.
- Saputri, R. A. (2024). *Efektivitas pelayanan program BPJS pada poli kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Mabuun Kabupaten Tabalong* [Skripsi, STIA Tabalong].
<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Taufiqurokhman, S., Satispi, E., & Pujaastawa, I. B. G. (2016). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Universitas Udayana.
- Yuningsih, E., & Silaningsih, E. (2020). *Manajemen bisnis & inovasi*. Widina Bhakti Persada.
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=b1cAEAAAQBAJ>