

KINERJA PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSUD IDAMAN BANJARBARU

Salma¹, A Nikrawie Hamdie², Junaidy³

¹FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (Uniska) Banjarmasin, NIM18120091

¹FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (Uniska) Banjarmasin, NIDN1105026401

¹FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (Uniska) Banjarmasin, NIDN1102088702

Email : salmaajaa4@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang analisis kinerja pegawai BPJS Kesehatan di RSUD Idaman Banjarbaru dengan melihat aspek kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Idaman Banjarbaru dan mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Idaman Banjarbaru. Secara umum kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian kinerja pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Idaman Banjarbaru. (1) Kualitas pemberi pelayanan sudah baik meskipun ada beberapa petugas pelayanan yang kurang sigap. (2) kemampuan komunikasi petugas pelayanan RSUD Idaman Banjarbaru pada pasien relatif baik. (3) petugas pelayanan mempunyai kemampuan melayani dengan cepat. (4) petugas pelayanan menunjukkan kemampuan maksimal dalam melayani.

Kata Kunci : *Perfomance*

ABSTRACT

This study discusses the analysis of employee performance BPJS Health in RSUD Idaman Banjarbaru by looking at aspects of employee performance in public services. This study aims to determine the performance of BPJS health services in RSUD Idaman Banjarbaru and find out what are the supporting and inhibiting factors of BPJS health services in RSUD Idaman Banjarbaru. In general, performance is the result of work in quality and quantity achieved by an employee in carrying out his functions in accordance with the responsibilities assigned to him. This study uses qualitative methods where data collection techniques used are interviews, observation and documentation. Data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation and conclusions. The results of research on the performance of BPJS health services in RSUD Idaman Banjarbaru. (1) the quality of service providers is good even though there are some service officers who are less alert. (2) the communication skills of service personnel at RSUD Idaman Banjarbaru are relatively good for patients. (3) service personnel have the ability to quickly serve. (4) the service officer shows maximum ability in serving.

Keywords : *Performance*

DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, U. W. S. 2015. Pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan kjkks bmt tamzis bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(2).
- Ahdhan, R. D. 2017. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Jurnal Universitas Mulawarman*, 2(2), 2185-2199.

- Astuti, P. (2018). Analisis Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Ditinjau Dari Konsep Jaminan Sosial Kesehatan Rakyat Dalam Hukum Islam (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Daming, S. 2020. Deviasi Hukum dan Moral dalam Sistem Regulasi dan Pelayanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial Kesehatan. *Pandecta Research Law Journal*, 15(2), 311-341.
- Heryenzus, H., & Suali, S. 2018. Pengaruh Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 5(1), 118-130.
- Imron, I. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim, dan Budaya Organisasi Terhadap Prestasi Kerja dan Dampaknya Kepada Kinerja Pegawai. *JEM Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(1), 64-83.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi. Bandung: Refika Aditama
- Irawan, Prasetya, 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia, STIALAN Press, Jakarta.
- Khariza, H. A. 2015. Program Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Leuhery, F. 2018. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku. *Soso-Q: Jurnal Manajemen*, 6(1), 118-133.
- Mangkunegara. 2005. Evaluasi Kinerja Sdm. Bandung: PT. Refika Aditama
- Mathis dan Jackson. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat