

ABSTRAK

Rani Nurrisnawati (1300051) Implementasi Kebijakan BPJS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Masyarakat (Studi Deskriptif Analisis terhadap program BPJS di Kabupaten Garut)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang timbul pada pelaksanaan BPJS. Pelayanan program BPJS masih berbelit-belit dalam kualitas pelayanan terhadap masyarakat dimana dalam pelayanan ini masih kurangnya fasilitas-fasilitas yang menunjang keberhasilan kebijakan BPJS, petugas dilapangan masih ada yang kurang ramah dan pelayanan yang diberikan tidak efektif dan inefisien. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu (1) bagaimana implementasi kebijakan BPJS di Kabupaten Garut?; (2) bagaimana kualitas pelayanan publik dalam bidang kesehatan melalui BPJS di Kabupaten Garut?; (3) bagaimanakah kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat?; (4) bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pada implementasi kebijakan BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat?

Pendekatan yang digunakan untuk mengungkap permasalahan-permasalahan tersebut adalah pendekatan kualitatif, metode yang digunakan metode deskriptif analisis. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah PT. BPJS Kabupaten Garut, Dinas Kesehatan Bagian BPJS, Puskesmas Bagian BPJS dan Peserta BPJS Kabupaten Garut.

Penelitian mengungkapkan bahwa: 1) Implementasi Kebijakan BPJS di Kabupaten Garut sudah berjalan sesuai dengan tujuannya namun masih ada beberapa faktor yang menghambat yang diperoleh kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelaksanaan kebijakan BPJS, kurangnya fasilitas yang mendukung terhadap kebijakan BPJS 2) Kualitas pelayanan publik dibidang kesehatan yaitu dalam sarana dan prasarana yang diperoleh oleh masyarakat belum tersedia semuanya dalam setiap instansi, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur tetapi banyak masyarakat yang masih mengeluhkan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Dalam kualitas pelayanan harus diperbaiki terhadap peserta BPJS tidak boleh dibeda-bedakan, data peserta BPJS pada awal tahun ini sudah mencapai 75%. 3) kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan BPJS dalam proses pendataan peserta BPJS yang saat ini belum merata, masih banyak peserta BPJS data yang tidak akurat dengan Kartu keluarga maupun KTP akan membuat peserta BPJS sulit dalam mendapatkan pelayanan, harus ditingkat kembali kedisiplinan petugas BPJS dalam melaksanakan kebijakan BPJS 4) upaya-upaya yang dilakukan diantaranya melakukan reformasi terhadap perbaikan kompetensi kebijakan BPJS dan harus dilakukan ulang proses pendataan agar tidak tepat sasaran.

Kata Kunci: Kebijakan BPJS, Kualitas Pelayanan Publik.

Rani Nurrisnawati, 2017

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BPJS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ASBTRACT

Rani Nurrisnawati (1300051) Implementation of the policy of the BPJS in improving the quality of public services to the Community (The descriptive analysis of the Study program of the BPJS in Garut)

The research was distributed by problems arising in the implementation of the BPJS. Ministry program BPJS still convoluted in the quality of service to the community in which the Ministry is still lack of facilities that support the success of the policy of the BPJS, officers, the situation there is still a less friendly and the service rendered ineffective and inefisien. As for who becomes the formula issue in this study, namely, (1) how the implementation of policies in Garut BPJS? (2) how the quality of public services in the field of health through the BPJS in Garut? (3) how is the constraints faced in the implementation of the policy of the BPJS in improving the quality of public services to the community? (4) how the efforts made to overcome the constraints faced in the implementation of policies in improving the service quality BPJS on society?

The approach used to uncover such problems approach is qualitative, descriptive methods the methods used for analysis. Data collection was done through techniques of observation, interview and documentation study. The subject of the research in this study is PT Garut BPJS, BPJS, Part health service Clinics and participants are part of the BPJS.

The research revealed that: 1) Implementation Policy in Garut BPJS already runs in accordance with its purpose, however there are still some factors that inhibit obtained a lack of human resources (HR) in the implementation of the policy of the BPJS, lack of facilities, which supported the policy against BPJS 2) the quality of public services in the field of health namely in facilities and infrastructure acquired by the community not available all in every instance the given service is in compliance with the procedure but many societies that still have complained against the services provided by the clinic. In the quality of service should be improved against the BPJS participants should not be differentiated, BPJS participants data at the beginning of this year has reached 75%. 3) obstacles faced in the implementation of the policy in the process of documenting the BPJS BPJS participants who currently have not been evenly distributed, there are still many participants BPJS inaccurate data with family card or ID CARD will make participants BPJS difficult in getting service, should the present back discipline officer in performing the BPJS BPJS 4) policy efforts undertaken among these reforms towards policy competence improvement BPJS and should be done re logging process so as not right on target.

Keywords: BPJS Policy, The Quality Of Public Services.

Rani Nurrisnawati, 2017

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BPJS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP MASYARAKAT**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

