

ANALISA PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI PEGAWAI UNIT ASURANSI JPPK DI RUMAH SAKIT KOTA BANDUNG

¹Lia Amalia Uswatun Khasanah, ²Annisa Fitriani, ³Ceria Febiana

^{1,2,3}Politeknik Piksi Ganessa
Jl.Jendral Gatot Subroto No. 301, Bandung 40274

e-mail : liaamaliauswatunuk@gmail.com

Artikel Diterima : 22 Juli 2021, Direvisi : 24 September 2021, Diterbitkan : 30 September 2021

ABSTRAK

Perusahaan asuransi kesehatan harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para peserta asuransi. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing pegawai apakah sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. JPPK (Jasa Pelayanan dan Perawatan Kesehatan) merupakan salah satu unit asuransi di Rumah Sakit Kota Bandung yang menyediakan pelayanan asuransi kesehatan bagi karyawan-karyawan perusahaan yang bekerja sama dengannya. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk dapat menganalisis pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai unit asuransi JPPK. Pengukuran pelaksanaan tugas dan fungsi menggunakan konsep model SERQUAL (*Service Quality*) dengan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* sebagai alat ukur. Penelitian dilaksanakan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan metode wawancara, observasi dan kepustakaan. Wawancara bersumber langsung dari narasumber atau informan yaitu kepala bidang unit JPPK. Observasi dilakukan menggunakan alat bantu buku pedoman pelaksanaan unit JPPK untuk memperkuat informasi yang telah diperoleh dari hasil wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai unit JPPK telah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur yang berlaku. Hasil tersebut dibuktikan dengan terpenuhinya pengukuran dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* pada kinerja para pegawai unit asuransi JPPK.

Kata Kunci: pegawai, asuransi kesehatan, JPPK

ABSTRACT

Health insurance companies must provide quality services to insurance participants. The quality of service can be seen based on implementing the duties and functions of each employee, whether it is running well and under applicable procedures. JPPK is one of the insurance units at the Bandung City Hospital, which provides health insurance services for employees of companies that work with it. Therefore, this study aims to analyze the implementation of the duties and functions of the employees of the JPPK insurance unit. The measurement of implementing tasks and functions uses the SERQUAL (Service Quality) model concept with *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, and *assurance* dimensions as measuring tools. We carried the research on using a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques used are interviews, observation, and literature. We sourced direct interviews from sources or informants, namely the head of the JPPK unit. We made observations using the JPPK unit guide book to strengthen the information got from the interviews. The results of the study show that implementing the duties and functions of the JPPK unit employees has been running well and according to the applicable procedures. These results are evidenced by fulfillment of the dimensions of measurement of *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, and *assurance* on performing the employees of the JPPK insurance unit.

Keywords : health insurance, employee, JPPK

PENDAHULUAN

Perlindungan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar dalam kehidupan dan menjadi hak bagi setiap manusia. Berdasarkan UU Nomor 36 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa kesehatan merupakan keadaan sehat baik secara fisik, mental spiritual, sosial yang memungkinkan setiap orang untuk menjalani hidup produktif. Kesehatan menjadi modal penting untuk mencapai kesejahteraan, maka pemerintah harus memperhatikan perlindungan kesehatan bagi setiap masyarakatnya sebagai bentuk jaminan sosial (Zaraswati *et al.*, 2017).

Pemerintah Indonesia sangat peduli terhadap perlindungan kesehatan bagi masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan hadirnya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2014 (Supriyana *et al.*, 2019). Program asuransi tersebut diluncurkan untuk menjamin akses dan pemerataan pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk di daerah terpencil. Pemerintah menunjuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai lembaga yang menyelenggarakan program JKN dengan tujuan memberikan jaminan-jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Tabrany, 2015).

BPJS dalam menyelenggarakan program JKN bekerjasama dengan pemberi pelayanan kesehatan baik fasilitas layanan kesehatan primer maupun rujukan. Rumah sakit menjadi salah satu fasilitas layanan kesehatan ditingkat daerah maupun nasional yang dapat digunakan oleh peserta JKN untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. BPJS dalam memberikan perlindungan kesehatan juga dapat bekerja sama dengan perusahaan asuransi baik swasta maupun milik negara. Tahun 2016, tercatat sebanyak 146 perusahaan asuransi dan reasuransi di Indonesia dengan perusahaan penunjang asuransi sebanyak 237 perusahaan (OJK, 2016).

Sifat kepesertaan dari asuransi kesehatan yaitu sukarela, yang artinya setiap orang maupun perusahaan bersedia untuk melakukan kesepakatan. Dalam hal ini perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung risiko atau kerugian sedangkan peserta asuransi sebagai pihak tertanggung. Pihak penanggung mendapatkan sejumlah premi yang dibayarkan oleh pihak tertanggung untuk memberi ganti kerugian yang mungkin diderita oleh pihak tertanggung akibat suatu peristiwa dimasa mendatang (Setyawan, 2015). Perusahaan asuransi maupun pihak yang menanggung asuransi harus mampu memberikan jasa pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan keadaannya ditengah-tengah masyarakat (Hindarwati & Jayasari, 2014). Kualitas pelayanan perusahaan asuransi juga dapat dilihat berdasarkan pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing pegawai apakah sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini dilakukan untuk dapat menganalisis pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai asuransi. Dalam hal ini dipilih unit asuransi JPPK (Jasa Pelayanan dan Perawatan Kesehatan) sebagai obyek penelitian. JPPK merupakan salah satu unit asuransi di Rumah Sakit Kota Bandung yang bekerjasama dengan suatu perusahaan untuk memberikan jaminan kesehatan pada pegawai tetap perusahaan tersebut. Pengukuran pelaksanaan tugas dan fungsi berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu menggunakan konsep model SERQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1993). Dalam penelitian ini menggunakan 4 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* sebagai alat ukur. *Tangible* atau wujud fisik atau bukti langsung merupakan dimensi yang mencerminkan penampilan fisik dari perusahaan tersebut. Indikator yang digunakan yaitu bentuk komunikasi baik

antar pegawai maupun peran pimpinan dalam pembagian tugas dan fungsi kepada pegawai. *Realiability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan. Indikator yang digunakan yaitu pelayanan yang dijanjikan oleh unit JPPK serta kemampuan unit JPPK dalam memberi pelayanan secara handal. *Responsiveness* atau ketanggapan merupakan ketersediaan pegawai dalam penanganan keluhan-keluhan yang dialami oleh peserta. Indikator yang digunakan yaitu ketanggapan pegawai dalam menghadapi permasalahan peserta asuransi serta kecepatan pelayanan yang diberikan. *Assurance* merupakan kemampuan perusahaan atau para pegawai dalam memberikan kualitas berupa keramahan maupun perhatian serta menanamkan kepercayaan kepada para peserta. Indikator yang digunakan yaitu standar pelayanan yang digunakan oleh unit JPPK.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Pelaksanaan penelitian di Rumah Sakit X Kota Bandung pada bulan Mei – Juli 2021. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Anggito (2018) metode deskriptif merupakan suatu prosedur penelitian yang bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran terhadap suatu subjek maupun objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta pada masa sekarang yang tampak. Pendekatan kualitatif berlandaskan pada filsafat positivisme dengan analisis data yang bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna (Sugiyono, 2015).

2. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yaitu data primer yang diperoleh langsung dari objek atau subjek penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 metode yaitu wawancara, observasi dan kepustakaan. Wawancara merupakan

tanya jawab lisan secara mendalam antara dua orang atau lebih. Wawancara bersumber langsung dari narasumber atau informan yang dalam penelitian ini yaitu kepala bidang unit JPPK di Rumah Sakit Kota Bandung. Menurut Sugiyono (2015) teknik observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yang tidak terbatas pada perilaku manusia saja. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan alat bantu buku pedoman pelaksanaan unit JPPK untuk memperkuat informasi yang telah diperoleh dari hasil wawancara. Metode kepustakaan dalam penelitian ini didasarkan pada sumber-sumber buku maupun artikel-artikel yang berhubungan dengan laporan tugas dan fungsi unit JPPK.

3. Teknik Analisis Data

Data penelitian yang telah terkumpul melalui wawancara, observasi serta kepustakaan selanjutnya dilakukan pengolahan data. Sugiyono (2015) menyebutkan terdapat 3 langkah teknik analisis data dalam penelitian berbasis pendekatan kualitatif yaitu :

- a. Reduksi data
Reduksi data digunakan untuk menyortir data-data yang menjadi fokus penelitian. Analisis sangat diperlukan dalam mereduksi data, dengan tujuan yaitu merangkum hal-hal yang menjadi kunci penting dan membuang data yang tidak diperlukan.
- b. Penyajian data
Data yang telah melalui proses reduksi siap untuk disajikan secara terorganisir agar mudah dipahami. Dalam penelitian ini digunakan teks naratif untuk menyajikan data dan dikelompokkan kedalam masing-masing dimensi pengukuran. Terdapat 4 dimensi pengukuran yang digunakan yaitu *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, dan *assurance*.
- c. Penarikan kesimpulan
Kesimpulan didukung bukti-bukti dari hasil penelitian dan dinyatakan sebagai

data yang valid. Kesimpulan yang dihasilkan menjadi sebuah temuan baru berupa deskripsi dari obyek penelitian.

HASIL

1. *Tangible* (Bukti langsung)

Dimensi *tangible* disusun berdasarkan dua pertanyaan yang yaitu mengetahui hubungan komunikasi kerja masing-masing jabatan dan pembagian tugas bagian asuransi serta pelaksanaannya apakah sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa hubungan komunikasi kerja masing-masing jabatan telah berjalan dengan sangat baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh kepala unit JPPK. Pembagian tugas bagian asuransi serta pelaksanaannya sejauh ini berjalan dengan baik. Tugas dan fungsi pegawai unit asuransi JPPK di Rumah Sakit X kota Bandung hingga saat ini tentunya berjalan dengan sangat baik tidak ada kendala apapun. Secara umum tugas dan fungsi pegawai di unit asuransi JPPK hingga saat ini tidak ada kendala khususnya untuk pegawai yang bertugas, namun pencapaian terbesar pada pegawai saat ini ialah ingin mengembangkan unit asuransi JPPK secara luas seperti dikenal nya unit asuransi JPPK oleh masyarakat luar dan tentunya mudah beradaptasi terhadap kemajuan teknologi yang berkembang saat ini.

2. *Reliability* (Keandalan)

Pertanyaan yang diajukan pada dimensi *reliability* yaitu mengetahui tunjangan apa saja yang diberikan oleh unit asuransi JPPK kepada peserta pengguna JPPK yang bertanggung dan kebijakan apa saja yang dibuat oleh kepala bidang dalam pengelolaan asuransi JPPK. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tunjangan kesehatan yang meliputi kecelakaan kerja, kecelakaan lalu lintas, jasa raharja. Jika BPJS tidak mengcover perawatan dan pelayanan kesehatan maka akan di cover oleh JPPK. Kebijakan yang

dibuat oleh kepala bidang yaitu menjalankan indikasi medis (diagnosa) dan pengambilan keputusan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Wawancara yang dilakukan untuk memenuhi dimensi *responsiveness* berupa pertanyaan untuk mengetahui tindak lanjut pegawai menghadapi suatu permasalahan yang dihadapi peserta di unit JPPK dan dasar peng klaiman agar bisa ter cover oleh Asuransi JPPK. Hasil yang diperoleh yaitu para pegawai JPP dalam menghadapi suatu permasalahan akan mencari akar permasalahan terlebih dahulu, jika terkait medis maka ditindaklanjuti oleh kepala bidang unit asuransi JPPK yaitu oleh tenaga medis langsung dan tergantung kebijakan medis, jika non medis seperti permasalahan biaya akan di uncover oleh JPPK. Berikutnya, dasar peng klaiman yaitu dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan JPPK untuk rawat jalan. Untuk rawat inap akan mengikuti prosedur BPJS setelah BPJS aktif dan JPPK ikut mengcover juga (double cover) dan di verifikasi oleh tim medis di unit JPPK, lalu kepala bidang mengambil keputusan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi *assurance* pertanyaan diajukan untuk mengetahui standar yang ditetapkan para pegawai untuk menjamin kualitas pelayanan asuransi JPPK dan mengetahui tugas serta wewenang masing masing pegawai / jabatan. Hasil yang diperoleh bahwa standar yang ditetapkan para pegawai untuk menjamin kualitas yaitu menggunakan S3 (salam, sapa, senyum). Tugas serta wewenang masing-masing pegawai bekerja sama dengan provider. Provider adalah rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya yang ditetapkan atas kesepakatan antara jppk dengan PT X Indonesia. Lalu melakukan penagihan klaim cover dan un cover asuransi jppk, memberikan no regis untuk rujukan ke setiap provider. Juga melaksanakan reimburs, mengelola tagihan, kerjasama dengan dengan Rumah Sakit X dengan PT

X, dan memberikan jaminan kesehatan. Pegawai unit JPPK juga melayani komplain peserta pengguna jasa asuransi JPPK.

PEMBAHASAN

1. *Tangible* (Bukti langsung)

Indikator yang digunakan dalam dimensi *tangible* yaitu hubungan komunikasi kerja antar jabatan serta kemampuan pimpinan dalam membagi tugas dan fungsi kepada pegawai. Susriyanti dan Nardo (2019) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antar pegawai berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa atasan harus memahami keahlian yang dimiliki oleh pegawai sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kerja masing-masing jabatan di unit JPPK telah terjalin dengan baik sesuai prosedur yang berlaku.

Pembagian tugas dan fungsi pegawai unit asuransi JPPK juga berjalan dengan baik tanpa ada kendala. Hasil tersebut membuktikan bahwa kepala unit JPPK mampu menganalisa setiap potensi yang dimiliki oleh pegawainya serta menempatkan dalam tugas dan fungsi yang sesuai. Kepala unit JPPK sangat berperan besar dalam keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi setiap pegawai pada masing-masing jabatannya. Dalam hasil wawancara menyebutkan bahwa pencapaian atau target terbesar yang ingin diraih oleh pegawai yaitu mengembangkan unit asuransi JPPK secara luas sehingga dikenal oleh banyak masyarakat. Target tersebut menjadi motivasi setiap pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para peserta asuransi JPPK.

2. *Realible* (Keandalan)

Dimensi keandalan menunjukkan kemampuan unit JPPK dalam memberikan pelayanan kepada peserta asuransi. Indikator yang digunakan yaitu pelayanan

yang dijanjikan oleh unit JPPK serta kemampuan unit JPPK dalam memberi pelayanan secara handal. Pertanyaan pertama mengacu pada tunjangan-tunjangan apa yang dapat diberikan oleh unit JPPK kepada para peserta asuransi. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa unit JPPK akan memberikan tunjangan berupa asuransi kesehatan seperti kecelakaan kerja, kecelakaan lalu lintas dan jasa raharja. Jaminan yang diberikan oleh unit JPPK telah sesuai dan sejalan dengan tujuan asuransi dalam artian luas. Asuransi memiliki tujuan sebagai pengalihan risiko, dengan membayarkan sejumlah premi kepada pihak penanggung. Pihak tertanggung akan mendapatkan biaya ganti kerugian baik penuh maupun sebagian oleh pihak penanggung (Guntur, 2016). Maka dapat dikatakan bahwa tugas dan fungsi pegawai unit JPPK dapat diandalkan karena mampu memberikan tunjangan kesehatan sesuai dengan tujuan perjanjian asuransi kepada para peserta.

Pertanyaan selanjutnya yaitu mengacu kepada kebijakan yang dibuat oleh kepala bidang dalam pengelolaan asuransi JPPK. Kepala bidang menjalankan diagnosa medis serta bertanggung jawab atas pengambilan keputusan. Berikut merupakan tugas dan fungsi umum kepala bidang berdasarkan hasil observasi pada buku pedoman unit JPPK :

Pertama yaitu memberikan petunjuk dan bimbingan pelaksanaan tugas setiap stafnya di unit yang di tentukan. Kedua yaitu mengawasi, mengendalikan dan menilai stafnya upaya pendayagunaan tenaga staf. Ketiga yaitu menandatangani, menyetujui atau menolak surat (dokumen) yang ditetapkan serta menghadiri rapat berkala dengan instalasi atau kepala rumah sakit untuk kelancaran, kelangsungan pelayanan dan pelaksanaan unit.

Berdasarkan dari hasil tersebut, tugas dan fungsi pegawai unit JPPK memenuhi kriteria dimensi *realible* dan dapat diandalkan oleh para peserta asuransi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pegawai unit JPPK dalam menjalankan tugas dan fungsi harus tanggap dalam penanganan keluhan yang dihadapi oleh peserta. Oleh karena itu dalam dimensi *responsiveness* pengukuran dilakukan dengan menggunakan indikator ketanggapan pegawai dalam menghadapi permasalahan peserta asuransi. Langkah yang dilakukan yaitu pegawai terlebih dahulu mencari akar permasalahan yang ada. Kemudian dari akar permasalahan akan ditentukan apakah masalah tersebut terkait dengan medis atau non medis. Jika masalah berkaitan dengan medis, maka pegawai akan meneruskan kepada kepala bidang unit untuk segera ditindaklanjuti. Kebijakan segera diputuskan oleh kepala bidang unit, lalu permasalahan akan ditangani oleh tenaga medis sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh peserta. Apabila permasalahan yang dihadapi peserta berbentuk non medis seperti pembiayaan, maka dengan segera unit JPPK akan melakukan uncover. Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa para pegawai unit JPPK memiliki respon yang cepat serta tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh peserta asuransi. Hal ini membuktikan bahwa tugas dan fungsi pegawai unit JPPK telah berjalan dengan baik dari segi pengukuran dimensi *responsiveness*.

Indikator selanjutnya yaitu dasar agar klaim asuransi dari peserta dapat tercover oleh JPPK. Peserta dapat klaim rawat jalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Apabila menjalani rawat inap, maka prosedur BPJS yang menjadi acuan serta unit JPPK akan membantu pembiayaan. Kemudian tim medis di unit JPPK secepatnya akan melakukan verifikasi, dan kepala bidang akan membuat keputusan lebih lanjut. Hal tersebut menunjukkan bahwa unit JPPK dalam melaksanakan tugas dan fungsi mengutamakan kesigapan dan kecepatan menangani transaksi atau pelayanan

terhadap para peserta asuransi. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator kedua dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan tugas dan fungsi unit JPPK telah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur yang berlaku.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* diukur menggunakan indikator kualitas pelayanan yang berhubungan dengan keramahan serta kesopanan terhadap para peserta asuransi. Pertanyaan yang diajukan yaitu standar kualitas pelayanan yang dipakai oleh para pegawai JPPK. Kepala unit mengatakan bahwa standar yang digunakan unit JPPK yaitu 3S, senyum, salam dan sapa. Pernyataan tersebut membuktikan bahwa para pegawai unit JPPK dalam melaksanakan tugas dan fungsi mengedepankan kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan tersebut dapat mencerminkan efektivitas tugas dan fungsi para pegawai unit JPPK. Dengan standar 3S yang diterapkan dapat memberikan kepuasan kepada para peserta asuransi. Hasil penelitian Dewi (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik, unit JPPK telah berhasil meningkatkan loyalitas para peserta asuransi. Apabila peserta loyal terhadap JPPK, mereka akan mengajak para kerabat, teman maupun saudara agar dapat bergabung bersama menjadi peserta asuransi JPPK.

Kemampuan unit JPPK dalam menanamkan kepercayaan kepada para peserta asuransi juga digunakan sebagai indikator dalam dimensi *assurance*. Dalam memberikan kepercayaan kepada peserta, unit JPPK melakukan kerjasama dengan rumah sakit atau provider. Sistem provider adalah fasilitas kesehatan setingkat PPK I dan PPK II yang sudah bekerjasama dengan JPPK, sehingga

peserta dapat dilayani tanpa dipungut biaya sesuai benefit. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa tugas dan fungsi unit JPPK mampu memberikan keamanan bagi para peserta asuransi. Atas dasar rasa aman tersebut, para peserta asuransi sepenuhnya dapat mengandalkan dan mempercayai unit JPPK sebagai pihak penanggung asuransi mereka. Oleh karena itu indikator dapat terpenuhi dan dapat disimpulkan pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai di unit JPPK telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang dilihat dari pengukuran dimensi *assurance*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai unit JPPK telah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur yang berlaku. Hal tersebut dibuktikan dengan melakukan pengukuran terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi yang dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Bukti *tangible* menunjukkan bahwa para pegawai sudah menunjukkan etos kerja yang baik, disiplin terhadap pimpinan karena komunikasi yang terjalin dengan baik. Pimpinan unit JPPK juga telah menunjukkan kualitasnya yaitu mampu melihat potensi setiap pegawainya dengan baik untuk diberikan tugas dan fungsi sesuai kemampuannya. Bukti *realible* menunjukkan bahwa tugas dan fungsi pegawai unit JPPK dapat diandalkan karena mampu memberikan tunjangan kesehatan sesuai dengan tujuan perjanjian asuransi kepada para peserta. Kebijakan yang dibuat oleh pemimpin unit JPPK juga dapat diandalkan oleh para peserta asuransi. Pengukuran dimensi *responsiveness* membuktikan bahwa pembagian tugas dan fungsi masing-masing jabatan telah menunjukkan hasil kerja yang baik. Para pegawai dalam menyelesaikan masalah-masalah sangat cepat dan tanggap sesuai dengan prosedur

yang berlaku. Dalam hal dimensi *assurance*, para pegawai unit asuransi JPPK telah bekerja dengan baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dibuktikan dengan standar pelayanan yang digunakan yaitu 3S (salam, sapa, senyum) yang mengedepankan keramahan serta kesopanan terhadap para peserta asuransi.

KEPUSTAKAAN

- Anggito, A., Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Kabupaten Sukabumi: CV Jejak.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146-156.
- Guntara, D. (2016). Asuransi dan Ketentuan-ketentuan Hukum Yang Mengaturnya. *Justisi Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1).
- Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. (2014). Analisis kualitas pelayanan PT Jasa Raharja dengan metode SERVQUAL. *Binus Business Review*, 5(2), 626-637.
- OJK, O. J. K. (2016). *Statistik Perasuransian Indonesia*, 2016. Otoritas Jasa Keuangan.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of retailing*, 69 (1), 140-147.
- Setyawan, F. E. B. (2015). Sistem Pembiayaan Kesehatan. *Saintika Medika*, 11(2), 119-126.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Supriyana, E. S., Irmawati, B. R. S., & Asep Tata Gunawan, I. R. (2019). Evaluation of the health policy

- implementation of Indonesian social insurance administration organization in primary health care facilities. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(1), 581-584.
- Susriyanti, S., & Nardo, R. (2019). Pengaruh fungsi komunikasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap pemberian pelayanan nasabah PT. BPR LPN Talawi Sakato. *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora*, 3(2), 97-111.
- Tabrany, H. (2015). *Jaminan Kesehatan Nasional*, Ed. 2. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zaraswati, C., Sumarwan, U., & Wijayanto, H. (2017). Marketing Strategy Of Commercial Health Insurance Company. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)*, 3(1), 1-1.