

**TUGAS SEMESTER 2**  
**MATA KULIAH MANAJEMEN PUBLIK**

**Pelayanan Institusi Publik BPJS Kesehatan di Daerah 3T (Lombok Barat)**

**Dosen Pengampu :**

Intan Fitria Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.



Oleh :

Nama : Cahyaning Mutiara Wijaya

NPM : 2316041063

Kelas : Reguler B

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2024**

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

Daerah 3T adalah daerah yang tergolong dalam daerah tertinggal, terdepan, dan terluar. Tertinggal berarti memiliki kualitas pembangunan yang rendah, dimana masyarakatnya kurang berkembang dibandingkan dengan daerah lain dalam skala nasional.

Kabupaten Lombok Barat merupakan salah satu dari 10 (Sepuluh) Kabupaten / Kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat dan menjadi salah satu daerah 3T di Indonesia. Kabupaten Lombok Barat (Lobar) masuk ke dalam wilayah 3T (Terluar, Terdepan, dan Tertinggal) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2015 tentang Penetapan Daerah Tertinggal Tahun 2015-2019. Alasan Lombok Barat masuk ke dalam kategori 3T didasarkan pada beberapa indikator, yaitu angka gizi buruk dan stunting di Lombok Barat masih tinggi karena akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas masih terbatas, terutama di daerah pedesaan. Salah satu akses layanan Kesehatan yaitu BPJS.

BPJS adalah institusi publik bentukan pemerintah yang memiliki kemandirian dalam bertindak, sudah merupakan tanggung jawab penyelenggara BPJS kesehatan untuk melakukan sosialisasi program jaminan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu masalah yang dihadapi badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) saat ini adalah rendahnya keterlibatan masyarakat, khususnya masyarakat pedesaan. Hal ini berkaitan langsung dengan situasi perekonomian dan citra layanan kesehatan BPJS saat ini. Karena rendahnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat, masyarakat masih belum percaya bahwa asuransi kesehatan merupakan investasi yang bijaksana. Keadaan ini semakin diperparah dengan terbatasnya kemampuan pemerintah dalam menyediakan kehumasan serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat untuk meningkatkan citra layanan kesehatan sosial.

BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Lombok Barat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui jaminan kesehatan nasional. BPJS Kesehatan di Lombok Barat juga memberikan pelayanan kesehatan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan yang terdaftar di BPJS Kesehatan.

Pelayanan publik BPJS ini termasuk kedalam manajemen Kesehatan. Manajemen merupakan ilmu yang berkembang sangat pesat saat ini, manajemen dianggap lebih modern dibandingkan dengan administrasi, namun asumsi tersebut memiliki kekurangan karena ilmu

manajemen publik tidak dapat menjelaskan gejala-gejala dalam organisasi secara terperinci, dan ilmu manajemen cenderung sangat praktis. Manajemen kesehatan merupakan salah satu subsistem dalam Sistem Kesehatan Nasional. Subsistem manajemen kesehatan adalah tatanan yang menghimpun berbagai upaya administrasi kesehatan yang ditopang oleh pengelolaan data dan informasi pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengaturan hukum kesehatan secara terpadu dan saling mendukung, guna menjamin tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

## **BAB II**

### **Analisis Pembahasan**

#### **Teori Job Characteristics Model (Richard Hackman and Greg R Oldham, 1976)**

Job Characteristics Model merupakan pendekatan dalam merancang sebuah pekerjaan. Job Characteristics Model adalah tahap lanjut dari rancangan pekerjaan. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi yang terjadi pada pekerjaan dan merencanakan agar suatu pekerjaan dapat berjalan efektif bagi individu karyawan dengan menggunakan pendekatan kesehatan (Kreitner dan Kinicki,2007).

Job characteristic model [JCM] Suatu model yang mengusulkan bahwa suatu pekerjaan dapat digambarkan dalam bentuk 5 dimensi pekerjaan :

1. Variasi tugas, adalah sejauh apa pekerjaan memerlukan aktivitas yang berbeda variasi sehingga pekerja dapat menggunakan keahlian dan bakat yang terspesialisasi.
2. Identitas Tugas, adalah keadaan dimana suatu pekerjaan memerlukan penyelesaian secara keseluruhan dan dapat mengidentifikasi hasil.
3. Signifikansi Tugas, adalah keadaan dimana suatu pekerjaan mempengaruhi kehidupan atau pekerjaan orang lain.
4. Otonomi, kondisi dimana suatu pekerjaan memberikan kebebasan, kemerdekaan serta keleluasaan yang substansial untuk karyawan dalam merancaang pekerjaan dan menentukan langkah yang akan digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.
5. Umpan Balik adalah keadaan dimana pelaksanaan aktivitas menghasilkan informasi secara langsung dan jelas tentang kinerja anda sendiri.

Analisis variasi tugas BPJS Kesehatan di Lombok Barat memiliki beberapa pekerja seperti tenaga medis dan tenaga administrasi. Tugas mereka sangat diperlukan dalam pelayanan publik bpjs di Lombok karena Keahlian dan dedikasi mereka yang saling melengkapi menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan yang efisien dan berfokus pada kepuasan kesehatan.

Identitas tugas dari pelayanan kesehatan BPJS di Lombok barat yaitu harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan BPJS di Lombok Barat membutuhkan kesehatan komprehensif dan berkelanjutan yang melibatkan berbagai pihak. Seperti Membangun fasilitas kesehatan yang memadai dan lengkap di daerah-daerah terpencil,

termasuk puskesmas, rumah sakit, dan klinik. Karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan, maka harus meningkatkan kualitas kesehatan dan pelatihan bagi tenaga medis dan paramedis di Lombok Barat.

Signifikansi tugas sangat mempengaruhi kehidupan atau pekerjaan orang lain dalam pelayanan kesehatan BPJS di Lombok Barat. Setiap pekerjaan di BPJS Kesehatan Lombok Barat, baik tenaga medis, tenaga administrasi, maupun tenaga pendukung, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memengaruhi kehidupan atau pekerjaan orang lain. Kesalahan atau kelalaian dalam menjalankan tugas dapat berakibat fatal bagi pasien dan peserta BPJS Kesehatan. Dalam pelayanan public bpjs di Lombok barat sudah terealisasikan.

Otonomi dari pelayanan publik bpjs di Lombok barat, tenaga medis dan tenaga administrasi BPJS di Lombok Barat memiliki otonomi untuk mengambil keputusan yang terbaik bagi pasien dan peserta BPJS Kesehatan, sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku. Tenaga medis dan tenaga administrasi BPJS di Lombok Barat juga memiliki otonomi untuk menentukan cara terbaik untuk menyelesaikan tugas mereka, dengan tetap memperhatikan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Umpan balik dari pelayanan publik bpjs di Lombok barat terdapat beberapa keadaan di mana pelaksanaan aktivitas kerja menghasilkan informasi secara langsung dan jelas tentang kinerja Anda sendiri. Interaksi Langsung dengan Pasien dan Peserta BPJS Kesehatan seperti Melakukan pemeriksaan medis dan memberikan diagnosis Bagi tenaga medis, hasil pemeriksaan medis dan diagnosis yang diberikan kepada pasien merupakan kesehatan langsung tentang keahlian dan kemampuan mereka dalam mendiagnosis penyakit. Memberikan edukasi Kesehatan, efektivitas edukasi kesehatan yang diberikan kepada pasien dan peserta BPJS Kesehatan dapat diukur melalui pemahaman mereka tentang materi edukasi dan perubahan perilaku kesehatan mereka.

## **BAB III**

### **Kesimpulan**

Kabupaten Lombok Barat merupakan salah satu dari 10 (Sepuluh) Kabupaten / Kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat dan menjadi salah satu daerah 3T di Indonesia. Alasan Lombok Barat masuk ke dalam kategori 3T didasarkan pada beberapa indikator, yaitu angka gizi buruk dan stunting di Lombok Barat masih tinggi karena akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas masih terbatas, terutama di daerah pedesaan. Salah satu akses layanan Kesehatan yaitu BPJS.

Hasil analisis pelayanan public BPJS di Lombok barat dengan menggunakan teori Job Characteristics Model (Richard Hackman and Greg R Oldham, 1976) yaitu :

1. Variasi tugas BPJS Kesehatan di Lombok Barat meliputi berbagai aktivitas yang berbeda-beda, seperti pemeriksaan medis, memberikan diagnosis, dan memberikan edukasi kesehatan. Variasi tugas ini memerlukan keahlian dan bakat yang terspesialisasi dari tenaga medis dan tenaga administrasi.
2. Identitas tugas dari pelayanan kesehatan BPJS di Lombok Barat adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berkelanjutan. Identitas tugas ini memerlukan penyelesaian secara keseluruhan dan dapat mengidentifikasi hasil.
3. Signifikansi tugas sangat mempengaruhi kehidupan atau pekerjaan orang lain dalam pelayanan kesehatan BPJS di Lombok Barat. Setiap pekerjaan di BPJS Kesehatan Lombok Barat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memengaruhi kehidupan atau pekerjaan orang lain.
4. Otonomi dari pelayanan publik bpjs di Lombok barat, tenaga medis dan tenaga administrasi BPJS di Lombok Barat memiliki otonomi untuk mengambil keputusan yang terbaik bagi pasien dan peserta BPJS Kesehatan, sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku.
5. Umpan balik dari pelayanan publik bpjs di Lombok barat terdapat beberapa keadaan di mana pelaksanaan aktivitas kerja menghasilkan informasi secara langsung dan jelas tentang kinerja Anda sendiri. Interaksi langsung dengan pasien dan peserta BPJS Kesehatan seperti melakukan pemeriksaan medis dan memberikan diagnosis Bagi tenaga medis, hasil pemeriksaan medis dan diagnosis yang diberikan kepada pasien merupakan umpan balik langsung tentang keahlian dan kemampuan mereka dalam mendiagnosis penyakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (2020). *Analisis hukum islam terhadap implementasi undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pelayanan peserta BPJS kesehatan di puskesmas Kediri Lombok Barat* (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Darmawan, Ede Surya. Sjaaf, Amal Chalik. (2017). *Administrasi KESEHATAN MASYARAKAT teori dan pasktik*. PT RajaGrafindo Persada, Depok.
- Hidayat, T. (2021). *Sosialisasi pelayanan BPJS kesehatan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional di Desa Mekarsari Kecamatan Gunungsari Kabupaten Lombok Barat* (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Ivon Sandya Sari Putri, Tintin Suhaeni (2017). *PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA CV FRUITY INDONESIA) JOB CHARACTERISTICS ON JOB SATISFACTION (CASE STUDY IN CV. FRUITY INDONESIA)*. (Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung).
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Maksudi, bwddy iriawan. (2017). *DASAR DASAR ADMINISTRASI PUBLIK Dari Klasik Ke Kontenporer*. PT RajaGrafindo Persada, Depok.
- Mardian Rizka Harsani (2022). *Pengaruh Lingkungan Kerja non Fisik, Rotasi Kerja, Karakteristik Demografi terhadap Pengembangan Karir dan Prestasi Kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan* (JPIn: Jurnal Pendidik Indonesia Volume 5, No. 2)
- Prof. Johannes Basuki. (2018). *ADMINISTRASI PUBLIK Telaah Teoretis dan Empiris*. PT RajaGrafindo Persada, Depok.
- Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Salemba Medika.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. (2011). *ADMINISTRASI PUBLIK Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Graha Ilmu.