

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi perusahaan atau badan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan merupakan salah satu keseluruhan yang terpadu dari semua satuan dan kegiatan yang berkaitan satu dengan lainnya dalam lingkungan masyarakat.

Untuk mengusahakan tercapainya tujuan pelayanan, sumber daya manusia merupakan salah satu pendukung dan penunjang pelaksanaan pelayanan yang terwujud sebagai tenaga, dana, sarana, dan prasarana yang tersedia atau diadakan dan didayagunakan oleh masyarakat maupun pemerintah. Mencermati kegiatan tersebut maka seluruh institusi yang ada perlu melaksanakan secara baik tugas dan fungsinya, agar secara maksimal mendukung pencapaian tujuan pelayanan.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dalam suatu organisasi perlu dilakukan langkah pembinaan, hal tersebut diperlukan oleh lembaga atau institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pelayanan. Dengan

demikian dalam upaya meningkatkan pelaksanaan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Kondisi tersebut dapat terimplementasikan dengan baik jika setiap pegawai memiliki komitmen dan motivasi tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini setiap pegawai dituntut bekerja maksimal sesuai dengan potensi dan bidang masing-masing, dalam posisinya sebagai salah satu pendukung tinggi rendahnya mutu pelayanan.

Sebagai sebuah perusahaan milik negara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, maka sangatlah wajar PT Askes (Persero) semakin hari semakin menjadi tumpuan harapan dari masyarakat dalam mewujudkan sebuah sistem asuransi kesehatan sosial bagi seluruh warga negara Indonesia secara lebih baik. Hal ini semakin nyata ketika PT Askes (Persero) harus bertransformasi dari sebuah perseroan menjadi badan hukum publik BPJS menuju implementasi SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional) pada 1 Januari 2014 mendatang. Karena itu, seluruh Duta Askes untuk dapat selalu menjaga profesionalitas dan komitmen yang tinggi agar mampu memberikan layanan yang terbaik, yang memenuhi harapan setiap pelanggan kita. Hal ini menjadi sebuah kebutuhan wajib, karena tantangan ke depan khususnya harapan pelanggan kita bukannya semakin kecil, melainkan semakin besar dan kompleks. Senantiasa harus membangun *attitude* atau sikap melayani yang semakin baik dan memudahkan yang kita layani.

Dalam pelaksanaannya pada kantor PT. Askes Cabang Gorontalo hubungannya dengan sistem pelayanan pertama-tama seseorang harus menjadi peserta askes yakni dengan cara mengurus kartu askes, ada dua jenis kepesertaan yang merupakan program PT. Askes yakni peserta askes sosial dalam hal ini pesertanya adalah Pegawai Negeri Sipil, TNI/POLRI, Pensiunan/Veteran beserta keluarganya. Kedua adalah Peserta Jamkesmas dan Jamkesda dalam hal ini pesertanya adalah masyarakat yang terdaftar di daerahnya masing-masing.

Peserta harus datang langsung di kantor PT. Askes Cabang Gorontalo maupun di askes centrenya yang terdapat di masing-masing rumah sakit umum di daerah setempat.

Menurut Idris (2009: 190) jasa atau pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, ia lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Kondisi suatu jasa/pelayanan yang ditawarkan atau diberikan oleh pengusaha/operator, akan sangat tergantung kepada penilaian pengguna jasa itu sendiri. Dalam pelayanan jasa di PT. ASKES ini memang sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM), tetapi dalam pelaksanaannya masih belum maksimal.

Dengan banyaknya peserta yang datang, para pegawai dituntut semaksimal dan seefisiensi mungkin dalam memberikan pelayanan terbaik. Kenyataan yang terjadi di lapangan PT. Askes Gorontalo hanya menempatkan dua orang pegawainya dibagian pelayanan kepesertaannya, hal ini berpengaruh langsung terhadap efektivitas waktu dalam melayani banyaknya peserta yang datang, dibutuhkan waktu lebih dari lima belas menit dalam melayani satu peserta yang membutuhkan pelayanan ekstra cepat untuk keperluan perawatan medis di rumah sakit tempat peserta/pasien dalam mendapatkan perawatan, mungkin hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan peserta dalam memenuhi persyaratan yang diminta oleh PT. ASKES Gorontalo atau kurangnya sosialisasi itu sendiri terhadap masyarakat umum yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan melalui kegiatan yang sering dilaksanakan atau pertemuan dengan instansi daerah terkait.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian atau pembahasan dengan judul Sistem Pelayanan Jasa Pada Kantor PT. Askes (Persero) Cabang Gorontalo.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

- 1.2.1 Sosialisasi berbagai program pelayanan PT. Askes Gorontalo kepada pesertanya masih perlu ditingkatkan
- 1.2.2 Belum maksimalnya sistem pelayanan PT. Askes Gorontalo kepada pesertanya
- 1.2.3 Kurangnya pegawai PT. Askes Gorontalo yang bertugas khusus dibagian pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Sistem Pelayanan pada Kantor PT. ASKES Cabang Gorontalo
2. Masalah yang mempengaruhi sistem pelayanan pada Kantor PT. ASKES Cabang Gorontalo
3. Upaya-upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi masalah sistem pelayanan pada Kantor PT. ASKES Cabang Gorontalo

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan:

1. Bagaimanakah Sistem Pelayanan pada Kantor PT. ASKES Cabang Gorontalo
2. Masalah yang mempengaruhi sistem pelayanan pada Kantor PT. ASKES Cabang Gorontalo
3. Upaya-upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi masalah sistem pelayanan pada Kantor PT. ASKES Cabang Gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan dan hasil penelitian ini adalah

1.5.1 Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan khususnya pada kantor PT. ASKES Cabang Gorontalo.

1.5.2 Manfaat Praktis.

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran dan menjadi bahan masukan bagi pimpinan Kantor PT. ASKES Cabang Gorontalo sebagai upaya untuk peningkatan serta perbaikan hasil kerja.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

1.6.1. Tempat Penelitian

Dalam melaksanakan Penelitian ini penulis menetapkan tempat penelitian di Kantor PT. ASKES Cabang Gorontalo yang terletak di jalan Sultan Botutihe No. 58. Kota Gorontalo.

1.6.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini selama 2 bulan, yaitu mulai sejak tanggal 28 Februari hingga 28 April 2012.

1.7 Sumber Data

1.7.1 Data Primer

Sumber data dalam penelitian ini adalah data yang benar-benar akurat yang diperoleh secara langsung dari pihak informan yakni, Pimpinan dan pegawai Kantor PT. ASKES Cabang Gorontalo, serta staf yang dianggap menunjang data dalam penelitian ini.

1.7.2 Data sekunder

Dalam hal ini sumber dari literatur ilmiah atau buku-buku yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini terdiri dari:

1.8.1 Observasi

Teknik observasi dilaksanakan untuk memperoleh data dan informasi tentang sistem pelayanan, yang dilaksanakan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti guna menunjang data yang diperoleh dari teknik lainnya.

1.8.2 Wawancara

Teknik wawancara dilaksanakan dengan mewawancarai pimpinan dan staf yang berkompeten, yang dimaksudkan untuk memperoleh data dan laporan lengkap tentang Sistem Pelayanan Jasa Pada Kantor PT. Askes Cabang Gorontalo.

1.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengolah data, serta menginterpretasikan data yang diperoleh dari Kantor PT. ASKES Cabang Gorontalo yang berhubungan dengan sistem pelayanan. Hasil analisis dideskripsikan dalam bentuk narasi dalam suatu laporan penelitian.