

Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo

Abdulwais Mahmud^{1*}, Lisda Van Gobel², Tety Thalib³

¹⁻³Universitas Bina Taruna Gorontalo, Indonesia

Article Info: Accepted: 17 April 2024; Approve: 26 April 2024; Published: 30 April 2024

Abstrak: Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo. Dengan sub fokus penelitian yaitu pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: Teknik Observasi, Wawancara dan pencatatan data sekunder. Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan, maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo masih rendah, baik dilihat dari aspek pengetahuan, ketrampilan, dan pengalaman. Adapun hal-hal yang disarankan dalam penelitian ini yaitu perlunya Direktur RSUD Aloe Saboe dan Dinas Kesehatan melakukan evaluasi mengenai tingkat pelayanan BPJS kesehatan secara berkala. Agar dapat diketahui kemampuan petugas dalam pelaksanaan pelayanan BPJS kesehatan.

Kata Kunci: Kemampuan; Pelayanan; BPJS Kesehatan.

Abstract: *Ability of Officers in BJS Health Services at the Aloe Saboe Regional General Hospital, Gorontalo City. This research aims to find out about the abilities of officers in BJS Health services at the Aloe Saboe Regional General Hospital, Gorontalo City. With research sub-focus, namely knowledge, skills and experience. This research uses a qualitative descriptive research type. The data collection techniques used are: Observation techniques, interviews and secondary data recording. In accordance with the type of research used, the data analysis technique used is qualitative analysis technique. The results of the research show that the ability of officers in BJS Health services at the Aloe Saboe Regional General Hospital, Gorontalo City is still low, both from the aspects of knowledge, skills and experience. The things suggested in this research are the need for the Director of Aloe Saboe Regional Hospital and the Health Service to evaluate the level of BPJS health services on a regular basis. In order to know the ability of officers in implementing BPJS health services.*

Keywords: *Ability; Service; BPJS Health.*

Correspondence Author: Abdulwais Mahmud

Email: abdulwaismahmud@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY SA](#) license



Pendahuluan

Pelaksanaan pelayanan kesehatan yang efektif dan tertib selama ini sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi dikarenakan pelaksanaan pekerjaan dalam bidang administrasi memerlukan keterbukaan, kejelasan kerja, kesederhanaan dan ketepatan waktu, agar masyarakat menjadi puas dalam menerima layanan. Namun harapan dalam pelaksanaan pelayanan sampai saat ini menjadi pekerjaan yang sulit dan rumit bahkan terjadi penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan tidak efektif.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah adalah pelayanan pasien peserta BPJS yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Pelayanan kesehatan diberikan kepada pasien peserta BPJS, baik di Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Swasta, Puskesmas, dan klinik untuk mempermudah pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 BPJS adalah Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, yaitu berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya di bayar oleh pemerintah. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014.

Bagi seluruh masyarakat khususnya di Indonesia pelayanan kesehatan merupakan hal dasar yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Diselenggarakannya pelayanan kesehatan dapat memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Pelaku pelayanan publik dalam hal ini petugas pelayanan sudah saatnya melakukan pekerjaan secara akuntabel dan transparan, namun pada kenyataannya para pelaksana atau petugas seringkali meremehkan pekerjaan pelayanan kesehatan itu sendiri sehingga menyebabkan pekerjaan pelayanan kesehatan menjadi kurang produktif. Kondisi ini pula terjadi pada pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Gorontalo dalam pelayanan peserta BPJS yang diperlukan masyarakat.

Adapun jumlah pelayanan peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Gorontalo pada satu tahun terakhir yaitu tahun 2023 terdapat sekitar 8.502 pasien peserta BPJS kesehatan yang dilayani oleh 5 orang petugas BPJS setiap hari dan setiap bulan secara pluktuatif.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo, memiliki tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas maka diperlukan sumber daya manusia yang profesional dalam bidangnya serta sarana dan prasarana yang mencukupi.

Rumah sakit juga mempunyai kewenangan dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya yang bertempat tinggal di daerah Kota Gorontalo. Kebanyakan masyarakat menganggap bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe adalah rumah sakit terbaik di Provinsi Gorontalo. Akan tetapi peneliti masih menemukan beberapa keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo. Berdasarkan pengamatan dan obervasi awal yang dikakukan peneliti pada

Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo, menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam pelayanan BPJS kesehatan belum optimal dilakukan, baik dilihat dari pengetahuan yang dimiliki, ketrampilan, dan pengalaman.

Pengetahuan petugas masih rendah, hal ini dapat dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki oleh petugas masih ada tiga orang yang lulusan SLTA sederajat, dan ada dua orang yang sarjana, namun sarjana umum seperti sarjana ekonomi dan satu orang sarjana kesehatan masyarakat, dan masih berstatus honorer dan masih kurang mendapatkan bimbingan teknis yang berhubungan dengan pelayanan BPJS kesehatan. Dengan sendirinya kondisi ini berdampak pada kemampuan petugas dalam pelayanan BPJS kesehatan. Misalnya petugas kurang profesional dalam pelaksanaan tugas pelayanan, dan seringkali mengalami keterlambatan dan kadang-kadang tidak tepat waktu. Contohnya, ada keluarga pasien peserta BPJS yang mengeluh karena dari pagi sudah antrian melalui alur pengurusan administrasi berkas pasien peserta BPJS, namun pada saat gilirannya petugas mengatakan bahwa berkas IGD pasien kurang lengkap. harus dilengkapi dulu, petugas belum memproses berkasnya. Dan pasien dan keluarganya harus mengambil dulu kelengkapan berkasnya seperti surat rujukan dari Paskes I atau Puskesmas, kalau belum ada surat rujukan boleh lengkapi dengan persyaratan lainnya seperti Kartu asli BPJS, KTP, dan KK.

Kondisi tersebut juga menjadi hambatan dalam pelayanan peserta BPJS kesehatan di Rumah Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo. Ketrampilan petugas dalam pelayanan BPJS kesehatan masih kurang, hal ini dapat ditunjukkan oleh pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh petugas BPJS kesehatan masih sangat minim, sehingga dalam pelaksanaan tugasnya, petugas kadang-kadang belum mampu menumbuhkan perasaan aman dan nyaman terhadap pasien, salah satunya adalah petugas kurang melakukan komunikasi yang efektif dan memotivasi kesembuhan pasien. Misalnya petugas kurang membuka dialog dengan pasien, contohnya, petugas kurang bertanya kepada pasien maupun keluarga pasien tentang penyakit yang deritanya sekarang, sudah berapa lama menderita penyakit ini, dan mengapa baru sekarang datang berobat melalui BPJS kesehatan.

Pengalaman petugas dalam pelayanan BPJS kesehatan masih kurang, selain ada beberapa petugas yang masih baru, petugas juga ada tidak menetap, seringkali dipindah tugaskan ke bagian lain. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Aloe Saboe kurang efektif dilakukan. Misalnya petugas kurang peduli terhadap penyelesaian masalah yang dialami pasien BPJS, contohnya, berkas IGD yang belum lengkap dibiarkan oleh petugas, termasuk kartu BPJS yang dibayarkan oleh pemerintah maupun mandiri yang tidak aktif kurang diberikan solusi oleh petugas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas BPJS kesehatan di RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo masih kurang memahami kebutuhan pasien atau mendengar keluhan pasien dan

kurang bersungguh-sungguh dalam penyelesaian masalah pasien. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai kemampuan petugas dalam pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo.

Kajian Teori

1. Kemampuan

Kemampuan kerja dalam sebuah organisasi tidak hanya tercermin dari aktivitas atau hasil yang diperoleh, tetapi juga melalui kinerja yang dihasilkan. Hasibuan (2003) dan Sondang (2008) mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya tercermin dalam keluaran yang dihasilkan. Azizah (2021) juga mengemukakan bahwa kemampuan kerja pegawai negeri sipil merupakan kinerja hasil sebagai prestasi kerja, yaitu hasil kerja seseorang selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar atau target yang telah ditetapkan. Pendapat tersebut diperkuat oleh Mangkunegara & Prabu (1993), yang menggunakan istilah *job performance* atau *actual performance* untuk menggambarkan prestasi kerja yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya ditentukan oleh keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan, sementara kesuksesannya ditentukan oleh pelaksananya. Orang-orang yang berada dalam organisasi merupakan penggerak yang menentukan langkah-langkah dalam mencapai tujuan. Kurang berhasilnya pelaksana organisasi dalam mencapai visi dan misi organisasi merupakan ancaman bagi kelangsungan organisasi, salah satunya disebabkan oleh ketidakmampuan anggota organisasi, termasuk sumber daya manusia (SDM), dalam merumuskan program-program kerja organisasi. Di BPJS Kesehatan Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo Kota Gorontalo, kemampuan kerja pegawai menjadi modal utama bagi keberhasilan organisasi, terutama dalam memberikan pelayanan terkait penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Dalam kondisi saat ini, tuntutan untuk bekerja secara profesional sudah menjadi hal yang mutlak. Meskipun tidak mudah, dengan kemampuan individu yang baik dan motivasi kerja yang tinggi, semua itu dapat terlaksana sesuai harapan masyarakat dan bagi pegawai negeri sipil itu sendiri sebagai abdi negara. Oleh karena itu, perlu adanya penilaian atas kemampuan kerja seseorang sebagai bukti kinerjanya. Demikian halnya dengan pegawai di BPJS Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo, masyarakat harus memperoleh informasi yang baik tentang apa yang mereka lakukan karena akan sangat bermanfaat tidak hanya bagi organisasi yang bersangkutan, tetapi juga bagi kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Lubis & Andayani (2017), pelayanan diartikan sebagai memberikan kepada orang apa yang diharapkan. Konsep ini diperkuat oleh (Tyasotyaningarum & Muzaqi (2021); Poltak (2007); Moenir (2014), yang mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Poerwodarminta (2012) dan Rachman et al (2023) menyatakan bahwa pelayanan berasal dari kata dasar "layan", yang artinya melayani atau menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain. Di sisi lain, Haromain & Suprihhadi (2016) mengartikan jasa atau service sebagai manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, seperti bengkel, reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, transportasi, dan lain-lain. Dari beragam pandangan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan untuk melayani atau menyediakan apa yang diperlukan orang lain (Martodipuro, 2016).

3. Konsep BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian sebagaimana tercantum dalam undang-undang. BPJS, sebagai badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, bertanggung jawab menyelenggarakan program jaminan sosial, termasuk BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan, sebagai badan usaha milik negara, ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk pegawai negeri sipil, penerima pensiun, PNS TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya, badan usaha lainnya, atau rakyat biasa.

Mulai tanggal 1 Januari 2014, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diberlakukan sebagai program dari Sistem Jaminan Sosial Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Tujuan dari JKN adalah membantu masyarakat Indonesia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan biaya yang mudah dijangkau oleh masyarakat menengah ke bawah. Kepesertaan JKN bersifat wajib berdasarkan undang-undang, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. Penyelenggaraan BPJS didasarkan pada asas kemanusiaan, kepentingan dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, serta bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap rakyat Indonesia akan penghidupan yang layak, yang telah menjadi hak asasi manusia.

Diharapkan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik dari sebelumnya. Namun, dalam praktiknya, terdapat banyak permasalahan dalam penyelenggaraan BPJS, baik yang berbasis keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, serta orientasi dan kepuasan pasien antara pasien yang menggunakan BPJS dan pasien biasa.

Metode

Penelitian ini difokuskan di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo karena beberapa pertimbangan yang relevan. Pertama, permasalahan tentang kemampuan petugas dalam pelayanan BPJS Kesehatan yang menjadi fokus penelitian berada di lokasi tersebut. Kedua, lokasinya berada di pusat Kota Gorontalo, memudahkan dalam pengumpulan data karena dapat dijangkau oleh semua alat transportasi. Ketiga, dari segi pemanfaatan waktu, biaya, dan tenaga, penelitian ini tidak memberatkan peneliti.

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk mengetahui nilai variabel mandiri tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Fokus penelitian adalah kemampuan petugas dalam pelayanan BPJS Kesehatan, dengan sub fokus pengetahuan petugas, ketrampilan petugas, dan pengalaman petugas. Pengetahuan petugas mencakup tingkat pendidikan formal dan non-formal, ketrampilan petugas adalah kemampuan dan keahlian dalam melaksanakan tugas, sedangkan pengalaman petugas mencakup masa kerja atau bidang yang ditekuni.

Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan berbagai informan, seperti koordinator BPJS Rumah Sakit, staf BPJS, wakil direktur RSUD, dan keluarga pasien. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur dan dokumen yang berhubungan dengan pembahasan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati perilaku dan kegiatan terkait pelayanan pengambilan nomor antrian. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi lebih mendalam dari berbagai informan. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data sekunder berupa catatan, laporan, dan dokumen lainnya.

Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan tahapan reduksi data dan penyajian data. Reduksi data dilakukan untuk menghilangkan data yang tidak relevan dan mengarahkan pada kesimpulan yang ditarik dari data yang ada. Penyajian data dilakukan melalui informasi yang disajikan dalam bentuk narasi dan dapat digunakan untuk menganalisis masalah melalui wawancara.

Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil

Hasil penelitian terkait kemampuan petugas dalam pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam aspek pengetahuan, ketrampilan, dan pengalaman masih perlu ditingkatkan. Dalam hal pengetahuan, mayoritas petugas BPJS kesehatan hanya lulusan SLTA, dengan hanya dua orang yang memiliki gelar sarjana, tetapi mereka masih berstatus honorer dan kurang diikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan BPJS kesehatan. Karena itu, pemahaman mereka terhadap tugas-tugas yang mereka emban, termasuk dalam pelayanan pasien peserta BPJS kesehatan, masih terbatas. Mengenai ketrampilan, petugas belum pernah diikutsertakan dalam pendidikan non-formal seperti pelatihan teknis penunjang dalam pelaksanaan tugas pelayanan BPJS kesehatan, sehingga hal ini juga memengaruhi pelaksanaan tugas mereka secara kurang baik. Terakhir, dalam hal pengalaman, mayoritas petugas memiliki masa kerja kurang dari 2 tahun, dan beberapa di antaranya bahkan kurang dari 3 tahun. Sebelumnya, mereka juga belum pernah melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pelayanan BPJS kesehatan. Kondisi ini memberikan dampak yang kurang optimal dalam pelaksanaan pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dalam hal pengetahuan, ketrampilan, dan pengalaman petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS kesehatan di rumah sakit tersebut.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas mengenai kemampuan petugas dalam pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo yang dilihat dari pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman masih kurang dan masih perlu ditingkatkan.

Pengetahuan atau *widya* adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan termasuk, tetapi tidak dibatasi pada deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip dan prosedur yang secara Probabilitas Bayesian adalah benar atau berguna. [Wikipedia](#). Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui panca indra manusia yakni indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba.

Notoatmodjo, (2015) mengatakan bahwa pengetahuan merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Pengetahuan adalah hasil pengindraan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan sebagiannya). Waktu pengindraan sampai menghasilkan pengetahuan tersebut sangat dipengaruhi oleh intensitas persepsi terhadap objek. Sebagian besar pengetahuan seseorang

diperoleh melalui indera pendengaran (telinga) dan indera penglihatan (mata).

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pengetahuan adalah pengetahuan yang berhubungan dengan tingkat pendidikan formal dan non formal yang dimiliki oleh petugas dalam menunjang pelaksanaan tugas pelayanan, termasuk dalam memberikan pelayanan pasien peserta BPJS kesehatan di RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo yang dilihat dari aspek pengetahuan masih rendah. Karena rata-rata petugas BPJS kesehatan adalah lulusan SLTA, dan ada dua orang sarjana, tetapi sarjana umum seperti sarjana ekonomi dan satu orang sarjana kesehatan masyarakat dan masih berstatus honorer dan masih kurang diikutkan dalam pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan BPJS kesehatan. Sehingga kondisi tersebut berdampak pada keterbatasan petugas dalam memahami setiap tugas pokok yang diembannya, termasuk yang berhubungan dengan pelayanan pasien peserta BPJS kesehatan di RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo.

Ketrampilan atau kemahiran adalah daya tampung seorang individu melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Keterampilan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Sifat manusia dalam segala sesuatu yang dikerjakan dalam bekerja tak lepas dari yang namanya keterampilan. Keterampilan adalah kemampuan manusia dalam menggunakan pikiran, ide serta kreatifitas, mengubah atau membuat sesuatu menjadi nilai lebih sehingga sesuatu tersebut memiliki nilai yang lebih bermakna. Keahlian seseorang tercermin dengan seberapa baik seseorang tersebut melakukan kegiatan yang spesifik, seperti mengoperasikan peralatan, berkomunikasi, dan lain lain. Maka keterampilan adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental (Budi W. Soetjipto, 2014).

Selain itu juga menurut Fauzi (2015) Keterampilan dapat menunjukkan pada aksi khusus yang ditampilkan atau pada sifat dimana keterampilan itu dilaksanakan. Menurut Bambang Wahyudi (2016) keterampilan adalah kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan yang hanya diperoleh dalam praktek. Selanjutnya Soemarjadi (2015) keterampilan merupakan perilaku yang diperoleh melalui tahap-tahap belajar, keterampilan berasal dari gerakan-gerakan yang kasar atau tidak terkoordinasi melalui pelatihan bertahap gerakan tidak teratur itu berangsur-angsur berubah menjadi gerakan-gerakan yang lebih halus, melalui proses koordinasi diskriminasi (perbedaan) dan integrasi (perpaduan) sehingga diperoleh suatu keterampilan yang diperlukan untuk tujuan tertentu. Menurut Dunnette dalam Soemarjadi (2015) keterampilan adalah kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan diri dari hasil training dan pengalaman yang didapat.

Ketrampilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan dan keahlian serta kemahiran petugas untuk mengerjakan atau melaksanakan sesuatu dengan baik, termasuk dalam memberikan pelayanan pasien peserta BPJS kesehatan di RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Aloei Saboe Kota Gorontalo yang dilihat dari aspek ketrampilan masih kurang. Karena petugas selama ini belum pernah diikuti pada pendidikan nonformal seperti pelatihan-pelatihan teknis penunjang dalam pelaksanaan tugas pelayanan BPJS kesehatan, sehingga hal inilah yang memberikan dampak yang kurang baik dalam pelaksanaan tugas pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo.

Pengalaman adalah hasil persentuhan alam dengan panca indra manusia. Berasal dari kata peng-alam-an. Pengalaman memungkinkan seseorang menjadi tahu dan hasil tahu ini kemudian disebut pengetahuan. [Wikipedia](#). Pengalaman adalah sesuatu yang pernah dialami (dijalani, dirasakan, ditanggung) (KBBI, 2015). Pengalaman juga diartikan sebagai memori episodik, yaitu memori yang menerima dan menyimpan peristiwa yang terjadi atau dialami individu pada waktu dan tempat tertentu, yang berfungsi sebagai referensi otobiografi (Alwisol, 2014). Pengalaman juga merupakan hal yang tak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sehari-harinya. Pengalaman sangat berharga bagi setiap manusia, dan pengalaman juga dapat diberikan kepada siapa saja untuk digunakan dan menjadi pedoman serta pembelajaran manusia (Daru Purnomo, 2014). Pengalaman akan sangat mempengaruhi bagaimana seseorang mempersiapkan sesuatu yang dirasakan (diketahui, dikerjakan, dan dipersepsikan) juga merupakan kesadaran akan suatu hal yang tertangkap oleh indra manusia, persepsi itu tidak hanya ditentukan oleh stimulus (rangsangan) secara objektif, tetapi juga dipengaruhi oleh keadaan diri sang perseptor (Wade dan Tavris, 2014). Aktivitas di dalam diri atau pengalaman dari seseorang akan menghasilkan persepsi yang berbeda. Pendapat ini berarti bahwa objek-objek yang mendapat tekanan dalam persepsi pada umumnya adalah objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi, persepsi yang sering kita alami (konsisten) secara berulang-ulang maka dengan sendirinya akan terekam di dalam memori kita dan menjadi sebuah pengalaman atau persepsi yang akan di recall kembali apabila kita mengalami sensasi yang sama dilain waktu (Afiyanti dan Rachmawati, 2014).

Pengalaman yang dimaksud dalam penelitian adalah masa kerja petugas atau bidang yang ditekuni yang pernah dilakukan, termasuk dalam memberikan pelayanan pasien peserta BPJS kesehatan di RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Aloei Saboe Kota Gorontalo yang dilihat dari aspek pengalaman masih kurang. Karena petugas BPJS kesehatan di RSUD Aloe Saboe rata-rata masa kerjanya sebagian besar kurang dari 2 tahun, dan 2 orang petugas yang masa kerja kurang dari 3 tahun, dan sebelumnya belum pernah

melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pelayanan BPJS kesehatan. Kondisi tersebut sangat mempengaruhi pelayanan BPJS kesehatan kurang maksimal dilakukan di RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan beberapa hal. Pertama, dari segi pengetahuan, mayoritas petugas BPJS kesehatan hanya lulusan SLTA, dengan sedikit jumlah sarjana, namun mereka belum mendapatkan pelatihan yang memadai terkait pelayanan BPJS kesehatan. Kedua, dari segi ketrampilan, petugas belum pernah diikutsertakan dalam pelatihan teknis yang mendukung pelaksanaan tugas pelayanan BPJS kesehatan. Ketiga, dari segi pengalaman, mayoritas petugas memiliki masa kerja yang relatif singkat, dan sebagian dari mereka belum memiliki pengalaman sebelumnya dalam pelayanan BPJS kesehatan. Secara keseluruhan, kemampuan petugas dalam pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe Kota Gorontalo masih perlu peningkatan dalam hal pengetahuan, ketrampilan, dan pengalaman.

Berdasarkan simpulan tersebut, beberapa saran dapat diajukan. Pertama, petugas perlu meningkatkan pengetahuan mereka melalui pendidikan formal setingkat Sarjana S1 yang sesuai dengan bidang tugas mereka. Kedua, perlu diadakan pelatihan khusus yang berfokus pada pelayanan BPJS kesehatan untuk meningkatkan ketrampilan petugas. Ketiga, diperlukan pemahaman dan motivasi yang lebih baik bagi petugas, bahkan mungkin perlu dilakukan pelatihan in-house agar mereka dapat memahami tugas pelayanan BPJS kesehatan dengan lebih baik sesuai dengan petunjuk teknis pelaksanaan. Terakhir, Direktur RSUD Aloe Saboe dan Dinas Kesehatan perlu melakukan evaluasi berkala terhadap tingkat pelayanan BPJS kesehatan untuk menilai efektivitas dan kinerja petugas BPJS kesehatan yang ada.

Referensi

- Azizah, S. N. (2021). *Manajemen Kinerja*. Penerbit NEM.
- Haromain, I., & Suprihhadi, H. (2016). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Z618. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- Hasibuan, M. S. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. Sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (1993). *Evaluasi kinerja SDM*, Bandung, PT Refika Aditama.
- Abdul Latief.

- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Poltak, S. L. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara Jakarta.
- Rachman, E., Van Gobel, L., Katili, A. Y., & Adam, T. (2023). Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. *Jurnal Administrasi, Manajemen SDM Dan Ilmu Sosial (JAEIS)*, 2(1), 30–40.
- Sondang, P. S. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tyasotyanningarum, B., & Muzaqi, A. H. (2021). Praktik pelayanan publik di daerah: Optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan kinerja organisasi perangkat daerah di Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 5(1), 115–131.