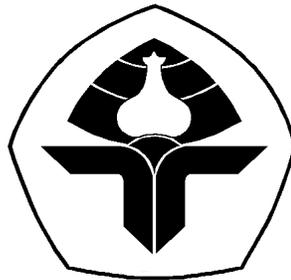


**ANALISIS LAYANAN PANDAWA PADA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
KANTOR CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
Komang Herina Krisnayanti
NIM. 2015713175**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**ANALISIS LAYANAN PANDAWA PADA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
KANTOR CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
Komang Herina Krisnayanti
NIM. 2015713175**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Herina Krisnayanti

NIM : 2015713175

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul: "Analisis Layanan PANDAWA Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,

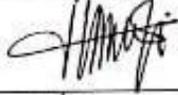

ng Herina Krisnayanti
NIM. 2015713175

**ANALISIS LAYANAN PANDAWA PADA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
KANTOR CABANG DENPASAR**

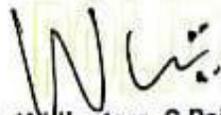
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

**Komang Herina Krisnayanti
2015713175**

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Wayan Eka Dian Rahmamu, S.Pd.,M.Pd NIP. 198805202019031011	
Dosen Penguji 1, Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs NIP. 197712152006042001	
Dosen Penguji 2, Putu Sandra Putri Astariani, S.S. M.Hum NIK. 0008089701	

Dosen Pembimbing I



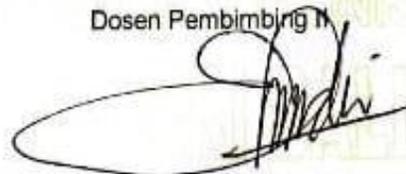
I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si
NIP 197902182003121002

Disahkan oleh
Jurusan Adminjstrasi Bisnis
Ketua,



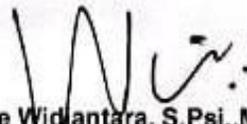
Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA,Ph.D
NIP 196409291990032003

Dosen Pembimbing II



I Wayan Eka Dian Rahmamu, S.Pd.,M.Pd
NIP 198805202019031011

Diketahui oleh
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat serta kasih-Nya, penulis menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “**Analisis Layanan PANDAWA Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar**”.

Tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Terselesaikannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghanturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan maupun dari materi baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tugas akhir ini hingga selesai, secara khusus penulis persembahkan kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan mahasiswa lainnya untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali
3. I Bapak Made Widiantera, S.Psi.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan tugas akhir ini sehingga penulis menyelesaikan tepat pada waktunya.
4. I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan tugas akhir ini sehingga penulis menyelesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
6. Kepala BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, Ibu Nyoman Wiwiek Yuliadewi selaku yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sekaligus melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

7. Seluruh Kepala Bidang, khususnya Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, Ibu Gusti Ayu Kadek Tutik Agustyari yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh staf BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar khususnya pada Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta.
9. Kedua orang tua, kakak dan keluarga besar yang selalu memberikan doa serta dukungan.
10. Sahabat dan teman seperjuangan yang selalu setia menemani dan mendukung penulis dalam penyusunan tugas akhir serta pihak yang tidak dapat disebutkan namanya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan masukan dalam pendidikan serta dunia usaha untuk semua pihak.

Badung, 25 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Pelayanan Administrasi Digital.....	14
B. SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	21
C. <i>Customer Service</i>	25
D. Informasi Pelayanan Kepada Customer/Peserta.....	28
E. <i>Flowchart</i>	32

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	37
A. Sejarah BPJS Kesehatan.....	37
B. Bidang Usaha	41
C. Struktur Organisasi Dan Uraian Jabatan.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Kebijakan BPJS Kesehatan	49
B. Analisis Dan Interpretasi Data	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
A. Simpulan.....	89
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Flow Direction Symbols</i>	34
Gambar 2.2 <i>Processing Symbols</i>	35
Gambar 2.3 <i>Input/Output Symbol</i>	36
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar	44
Gambar 4.1 Brosur Layanan Pandawa.....	56
Gambar 4.2 Konfirmasi CHAT PANDAWA	57
Gambar 4.3 Fitur PANDAWA	58
Gambar 4.4 <i>Virtual Account</i>	59
Gambar 4.5 Link Umpan Balik	59
Gambar 4.6 <i>Flowchart</i> Layanan PANDAWA.....	61
Gambar 4.7 Brosur Layanan PANDAWA Terbaru	83
Gambar 4.8 Spanduk PANDAWA Terbaru	84
Gambar 4.9 <i>Frontliner</i> BPJS Kesehatan KC Denpasar	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Peserta

Dialog Wawancara

Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara Karyawan

Dialog Wawancara

Lampiran 3 Banner Layanan PANDAWA Terbaru

Lampiran 4 Pelayanan Dan Pengguna Layanan PANDAWA

Lampiran 5 Sosial Media BPJS Kesehatan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah suatu yang penting dan sehat merupakan hak dan kewajiban yang dimiliki seluruh penduduk tak terkecuali Indonesia. Undang–Undang Nomor 36 Tahun 2009 mengenai kesehatan menyatakan setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan aman, bermutu serta terjangkau. Adapun sebaliknya setiap orang memiliki kewajiban untuk ikut serta dalam program jaminan sosial. Adapun upaya-upaya menurut pemerintah agar memenuhi kebutuhan dasar kesehatan warga antara lain mengadakan sistem jaminan sosial nasional untuk menaruh kepastian pada proteksi dan kesejahteraan sosial bagi warga (Siregar, 2020).

Kesehatan masyarakat sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan bangsa yang tentunya menjadi salah satu prioritas pemerintah dengan segala upaya yang dilakukan untuk menuju cakupan semesta atau UHC (*Universal Health Coverage*). Sebagai pelaksana jaminan sosial, dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan dasar hukum Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS. PT. ASKES (Persero) ditetapkan menjadi BPJS Kesehatan beroperasi tanggal 1 Januari 2014. Sistem tersebut berjalan dengan karakteristik kepesertaan yang dipersyaratkan wajib. Untuk mewujudkan hal tersebut, BPJS Kesehatan menyediakan kantor-kantor regional untuk memfasilitasi penyediaan layanan melalui implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) (Sari, Sawija and Murwaningsih,2019).

Peserta Program JKN di BPJS Kantor Cabang Denpasar per Kabupaten atau Kota per 1 Januari 2023, Kabupaten Badung 519.717, Kabupaten Tabanan 460.124, Kota Denpasar 651.545 dan total JKN di BPJS Kantor Cabang Denpasar yaitu 1.630.000. Pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 (Indonesia,2022) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan 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 dibayarkan oleh pemerintah.

Dari zaman ke zaman, teknologi lebih mengarah pada pengguna *application* atau aplikasi bergerak yang semakin memudahkan masyarakat dalam berbagai bidang. Telah dilansir dari laman bpjs-kesehatan.go.id yang diakses pada tanggal 1 Maret 2023 menyatakan bahwa, BPJS Kesehatan telah melakukan transformasi layanan dengan menghadirkan pelayanan secara digital dan pemanfaatan teknologi revolusi industri 4.0 yang bisa diakses peserta kapan saja dan dimana saja, diantaranya antrian online, dan layanan telekonsultasi hingga Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA). Sampai dengan akhir tahun 2022, jumlah pemanfaatan pelayanan melalui PANDAWA mencapai 4,5 juta pemanfaatan yang terdiri dari layanan administrasi kepesertaan dan informasi layanan. Berdasarkan pernyataan dari salah satu karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar mengatakan bahwa, jumlah pengunjung atau peserta yang mengakses PANDAWA di bulan April 2023 yaitu sejumlah 1.340. Bahkan pengguna PANDAWA sudah mencapai 400.000 peserta diseluruh Indonesia.

Pada Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA), dapat melakukan pendaftaran, penambahan anggota, peralihan dari non aktif menjadi aktif, perubahan identitas, dan lain-lain, seperti layaknya pendaftaran pada tatap muka di kantor cabang. Tetapi sangat di sayangkan kebanyakan peserta dan masyarakat enggan untuk melakukan Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA). Padahal, banyak sekali kemudahan pada Layanan Administrasi tersebut seperti, melakukan administrasi dirumah. Hanya saja, kurangnya informasi yang seharusnya didapatkan oleh peserta, membuat peserta datang ke kantor cabang sehingga membuat antrean semakin banyak dan peserta harus menunggu lama dan segala berkas-berkas yang harus disiapkan. Selain itu, kepercayaan terhadap teknologi baru Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* masih tertanam di beberapa peserta.

Namun, ada beberapa kebutuhan peserta yang belum terselesaikan melalui Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA) seperti lamanya mendapatkan respon balasan chat, tidak ada konfirmasi setelah melakukan Administrasi online, tidak mendapatkan VA (*Virtual Account*) dan batas waktu link yang hanya 60 menit untuk pendaftaran atau penambahan anggota keluarga yang cukup banyak . Persoalan tersebut harus melalui loket di

kantor cabang dan ikut mengatire serta menyiapkan berkas-berkas yang riskan hilang atau terlupa.

Dari uraian di atas, penulis mengangkat judul “**Analisis Layanan PANDAWA Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar**”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi pokok permasalahan adalah:

1. Bagaimana penanganan Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* pada peserta di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar?
2. Kendala dan solusi dalam Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA) bagi peserta dan karyawan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar?
3. Bagaimanakah menginformasikan Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA) kepada peserta atau masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah diatas, adapun tujuan penulisan yang ambil adalah:

1. Untuk memperoleh penanganan Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* pada peserta di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA) bagi karyawan dan peserta di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.
3. Untuk memberikan informasi Pelayanan Administrasi Melalui *WhastApp* (PANDAWA) kepada peserta atau masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali dan menambah pengetahuan serta mengaplikasikan teori yang didapatkan saat kuliah pada perusahaan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan dapat memberikan informasi sebagai tambahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali bagi mahasiswa tahun ajaran berikutnya serta dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian di kemudian hari.

3. Bagi BPJS Kesehatan kantor Cabang Denpasar

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar dalam mempertimbangkan langkah-langkah pemecahan masalah yang perlu diambil mengenai Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar maupun kantor cabang lainnya yang ada di Indonesia.

4. Bagi Peserta Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA)

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi lebih detail tentang Pelayanan Administarsi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA) yang dapat memudahkan peserta dalam pelayanan yang dibutuhkan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, Jalan D.I Panjaitan No.6 Niti Mandala Renon, Denpasar, Bali.

2. Objek Penelitian

Analisis Layanan PANDAWA Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Jenis data pada penelitian ini adalah jenis data kualitatif

Data kualitatif yakni data yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana penelitian sebagai instrument, lebih menekankan pada makna yang berbentuk kata, kalimat (opini) atau gambar (Sugiyono, 2018;13).

Data kualitatif pada penelitian ini seperti keterangan tentang jenis kepesertaan, pelayanan peserta, pelayanan administrasi melalui *WhatsApp*, sejarah, visi dan misi BPJS Kesehatan, wawancara terkait opini pelayanan digital, dan lain-lain.

b. Sumber Data

Data pada penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Sugiyono (2019:456) mengungkapkan bahwa “Data Primer yakni sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”.

Data ini didapatkan dan diolah secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara kepada peserta yang mengakses Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA), tentang kendala atau permasalahan, keamanan, kenyamanan, dan rasa percaya pada saat pengisian data pada layanan PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp*).

2) Data Sekunder

Sugiyono (2019:193) mengungkapkan bahwa “data sekunder yakni sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur”.

Data ini didapat dari berbagai sumber yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian seperti buku pedoman untuk peserta BPJS Kesehatan, artikel-artikel yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan, layanan administrasi digital, dan *website* BPJS Kesehatan.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Metode Wawancara

Sugiyono (2018:229) mengungkapkan bahwa “wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Contohnya yaitu mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada peserta terkait brosur, kendala atau permasalahan dalam layanan sesuai yang dikaji dalam penelitian untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan transaksi *online* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

2) Metode Observasi

Observasi merupakan aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Penelitian berasal ditempat itu, untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain (Sugiyono, 2018).

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengamati peserta atau masyarakat yang mengakses atau yang mencoba layanan PANDAWA dan selain peserta atau masyarakat teknik pengumpulan data ini juga dilakukan pada karyawan BPJS Kesehatan dengan cara yang sama yaitu mengamati pada saat karyawan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Observasi yang dilakukan diharapkan dapat memperoleh data yang sesuai atau relevan dengan topik penelitian. Hal yang akan diamati yaitu .

3) Studi Pustaka

Sugiyono (2018) mengungkapkan bahwa “studi pustaka berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Seperti misalnya artikel, jurnal, *website*, dokumen atau laporan tugas akhir kakak tingkat yang hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti yang dapat menunjang penelitian.

4) Metode Dokumentasi

Magetsari (2020) mengungkapkan bahwa “dokumentasi adalah suatu bahan yang tergolong dalam jenis, bentuk, dan sifat apapun terkait tempat informasi yang direkam, rekaman tertulis atau pahatan, yang menyuguhkan informasi fakta.

Dari beberapa definisi dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa dokumentasi adalah pengumpulan bahan yang tergolong dalam jenis, bentuk, dan sifat apapun terkait informasi yang direkam, rekaman tertulis ataupun pahatan, yang menyuguhkan informasi fakta yang dapat mendukung penelitian. Dimana dokumentasi

dilakukan dengan mengambil dokumentasi terkait peserta yang mengakses dan mengenai Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA) dan mengambil dokumentasi pada saat melakukan wawancara terhadap peserta pengguna layanan PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp*).

4. Teknik Analisis

Untuk mengolah data yang dikumpulkan dalam upaya mendapatkan jawaban dari rumusan masalah, maka teknik yang di gunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Sugiyono (2020) mengungkapkan bahwa “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positiveme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan”.

Penelitian deskriptif kualitatif menguraikan peristiwa yang terjadi dilapangan secara aktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau keadaan yang tampak dalam suatu peristiwa. Pada penelitian ini, penulis berusaha mendeskripsikan peristiwa atau permasalahan yang terjadi pada penelitian ini.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV dalam Analisis Layanan PANDAWA Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA), sebagai berikut:
 - a. Layanan PANDAWA merupakan salah satu layanan digital dari BPJS Kesehatan untuk mengurus beberapa keperluan administrasi sebagai upaya memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan kepesertaan JKN-KIS.
 - b. Melalui sebuah bagan alur yang mendeskripsikan proses melalui simbol tertentu untuk digunakan sebagai alur sistem yang bisa disebut *flowchart* yang membantu untuk

memberikan gambaran suatu proses sistem agar mudah dipahami dan dilihat oleh peserta BPJS Kesehatan.

- c. Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA) dapat dilihat melalui *Service Quality* (SERVQUAL) dimana memiliki 5 (lima) indikator yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), dan bukti fisik (*tangible*).
2. Kendala dan solusi dalam Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA) bagi peserta dan karyawan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.
 - a. Peserta Pengguna Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA).
 - 1) *Upload* file foto dimana banyak peserta yang kesulitan didalam *upload* dan tidak tahu akan berat file foto terlebih awal. Dalam hal ini peserta harus menyiapkan file foto terlebih dahulu dengan maksimal berat file 3 MB (*megabyte*) atau didalam bentuk pdf.
 - 2) Keterangan yang kurang didalam brosur yang membuat peserta tidak mengetahui, belum paham dan kebingungan, oleh sebab itu bagi peserta yang merasa ingin lebih mengetahui, lebih memahami dan masalah

cepat terselesaikan diharapkan menanyakan kepada tugas atau ke loket informasi.

3) Pengisian data yang bermasalah, dalam layanan PANDAWA kerap terjadi permasalahan didalam pengisian RT dan RW, tanggal lahir, dan penghapusan nomor yang bermasalah. Hal tersebut dapat diatasi dengan cara RT dan RW diisi dengan 000, tanggal lahir disesuaikan dengan fitur dan cara menghapus nomor dengan *blok* semua nomor yang ingin dihapus.

4) Tidak ada respon dan gangguan sinyal

Penyebab tidak ada respon dikarenakan sinyal yang kurang mendukung atau sinyal yang bermasalah, jika mengalami hal tersebut solusinya peserta harus ke BPJS Kesehatan cabang terdekat agar permasalahan dapat diatasi.

b. Karyawan yang bertugas pada Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA)

1) Data yang dikirim peserta tidak terbaca dan tidak jelas, karyawan dari pihak BPJS Kesehatan akan mengkonfirmasi kembali agar peserta mengirimkan data atau dokumen yang jelas.

- 2) Gangguan sinyal, cara mengatasi hal tersebut petugas atau pihak kantor cabang akan menghubungi TI (*Information Technology*) daerah setempat, agar cepat terselesaikan.
 - 3) Peserta yang kurang memahami layanan PANDAWA, jika ada peserta yang kurang paham mengakses layanan PANDAWA, akan diarahkan langsung kepada petugas untuk dibantu permasalahannya.
 - 4) Gangguan aplikasi, cara mengatasinya dengan memasang banner sebagai bentuk informasi yang diberikan kepada peserta atau masyarakat yang datang pada BPJS Kesehatan bahwa terjadi gangguan aplikasi.
 - 5) Masalah suasana hati (*mood*), suatu tantangan terbesar didalam pelayanan publik, skill didalam pelayanan harus terus dilatih, jika ada permasalahan yang berat, diharapkan mundur sejenak untuk minum air putih, ke toilet untuk *make up* dan *sharing* kepada teman.
3. Menginformasikan Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA) Kepada Peserta atau Masyarakat.
- a. Informasi secara *offline*
Untuk menginformasikan *offline* kepada peserta yaitu berupa: brosur, spanduk dan banner, *frontliner*.

b. Informasi secara *online*

BPJS Kesehatan juga memiliki akses online untuk menginformasikan kepada peserta atau masyarakat akan informasi pelayanan dan informasi terkini, dimana melalui website (bpjs-kesehatan.go.id), youtube (BPJS Kesehatan), Instagram (@bpjskesehatan_ri), twitter (@BPJSKesehatanRI), facebook (BPJS Kesehatan RI).

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan sehubungan dengan Analisis Layanan PANDAWA Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar adalah sebagai berikut:

1. BPJS Kesehatan hendaknya mengencarkan lagi penyebaran informasi seperti sosialisasi, sehingga masyarakat umum utamanya peserta yang mencoba akses layanan PANDAWA semakin banyak yang mengetahui cara akses layanan PANDAWA dan peserta lebih aktif dalam mencari informasi terkait perkembangan teknologi yang ada pada BPJS Kesehatan.
2. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar sebaiknya memperhatikan lebih detail sarana penunjang pelayanan,

salah satunya memperbaiki jaringan sinyal yang menghambat proses Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp*.

3. BPJS Kesehatan hendaknya memperbarui layanan PANDAWA agar lebih mempermudah peserta dalam pengisian data pada tanggal lahir, penghapusan nomor, dan fitur simpan agar data peserta tidak mengisi ulang semua data yang telah diisi.
4. Diharapkan peserta pengguna layanan PANDAWA diberikan kesempatan untuk mendapatkan brosur terbaru agar nantinya peserta bisa lebih memahami layanan PANDAWA dan dapat memberikan kritik dan saran mengenai layanan PANDAWA bagi BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi dan Latifah 2016. “*Definisi Karyawan*” <http://repositori.unsil.ac.id> yang akses pada tanggal 5 Juni 2023
- Arianto. 2018 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*” dalam jurnal *Ekonomi dan Bisnis* <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/download/496/310/>
- BPJS Kesehatan. 2018. *Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. 2019. “*Strategi Wujudkan Jaminan Kesehatan Berkualitas*”. Dalam *Info BPJS Kesehatan*. Jakarta.
- Doni dan Rahman (2020) “*Pengertian Website*” <http://repositori.unsil.ac.id/5226/6/5.%20BAB%20II.pdf>. Diakses tanggal 10 Juni 2023
- Hermawan, Acip. “*Pelayanan Prima*”. https://academia.edu/20299833/Pelayanan_prima. Diakses tanggal 16 Maret 2023
- Indonesia Banking dan Finance Institute. 2018. “*Bagaimana Pedoman Standar Pelayanan Publik di Indonesia*” <https://ibfgi.com/bagimana-pedoman-standar-pelayanan-publik-di-indonesi/>. Diakses tanggal 1 Maret 2023
- Kasmir. 2014, “*Definisi Customer Service*”. https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/ekbis/article/view/141/pdf_6. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2023
- Nawawi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajahmada University Press. (hal 19).
- Numalina. 2017. “*Definisi Flowchart*” <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/245/2/BAB%20II.pdf>. Diakses tanggal 15 Juni 2023

- Magetsari. 2020. "Definisi Dokumentasi" <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-dokumentasi/>. Diakses tanggal 4 Maret 2023
- Moenir. 2015 "Definisi Pelayanan". <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14768/Mengenal-Lebih-Dekat-Kebutuhan-Pengguna-Layanan.html>. Diakses tanggal 4 Maret 2023
- Penilasari Y dan Jaka Nugraha. 2021. "Pegguan Servqual dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kecamatan Gayungan Surabaya". <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPE/article/download/24624/10031/>. Diakses tanggal 4 Maret 2023
- Sinambela. 2018 "Teori Administrasi Publik Pelayanan Administrasi" <http://repository.uin-suska.ac.id/4758/3/BAB%20II.pdf>. Diakses tanggal 4 Maret 2023
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian *Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta, (hal 8).
- Sugiyono. 2018. "Pengertian Data Kualitatif dan metode wawancara". <http://repository.stei.ac.id/6507/4/BAB%203.pdf>. Diakses tanggal 3 Maret 2023.
- Sugiyono. 2020. "Pengertian Data Primer dan Data Sekunder" <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/3282/4/bab%203.pdf>. Diakses tanggal 3 Maret 2023
- Suharyanta,D.,dan A'yunin, Q. (n.d). jurnal *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (servqual)*. Diakses tanggal 8 Juni 2023
- Sugiyono 2020. "Pengertian Data Primer dan Data Sekunder" <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/3282/4/bab%203.pdf>. Diakses tanggal 3 Maret 2023
- Yanistiya Penilasari, Jaka Nugraha, 2021. Jurnal *Penggunaan Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi*. Diakses tanggal 8 Juni 2023