

Pengaruh Tingkat Efisiensi dan Produktivitas SDM dalam Menjalankan Operasional Guna Meningkatkan Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Hanatasya Aulia Risda P, Rusdi Hidayat N

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN

“Veteran” Jawa Timur

hanatasyaps@gmail.com, rusdi_hidayat.adbis@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

In the era of globalization and digital, innovation is one thing that is discussed a lot by humans in order to try to create a form or thing or object that can make an activity more effective and efficient. The challenge to continue to innovate does not only come to individual people but also extends to the organizational scope. This research aims to look at the dynamics that occur in the innovation process carried out by BPJS Health by taking a case study on the SDM performance management system. Data was obtained through interviews and observations, research sources used a qualitative approach. With the aim of knowing the influence of the level of efficiency and productivity of human resources in carrying out operations in order to improve the quality of national health insurance services (JKN). The innovation of the performance management system at BPJS Health is a concrete form that the organization sees employees as talents and as the main competitive asset and key factor for the organization's success in the future.

Keyword: Performance Management, Efficiency and Productivity SDM

ABSTRAK

Pada era globalisasi dan digital, inovasi adalah satu hal yang banyak dibicarakan oleh manusia dalam rangka berusaha untuk menciptakan suatu bentuk atau hal atau benda yang dapat membuat suatu kegiatan lebih efektif dan efisien. Tantangan untuk terus berinovasi tidak hanya datang kepada manusia secara individu namun juga merambah hingga ke lingkup organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dinamika yang terjadi pada proses inovasi yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan dengan mengambil studi kasus pada sistem manajemen kinerja SDM. Data diperoleh melalui wawancara dan observasi, narasumber penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Tingkat efisiensi dan produktivitas SDM dalam menjalankan operasional guna meningkatkan mutu layanan jaminan Kesehatan nasional (JKN). Inovasi sistem manajemen kinerja di BPJS Kesehatan merupakan bentuk nyata bahwa organisasi melihat pegawai adalah talent dan merupakan aset kompetitif utama dan faktor kunci bagi kesuksesan organisasi di masa depan.

Kata kunci: Manajemen Kinerja, Efisiensi dan Produktivitas SDM

PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia,

terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

BPJS Kesehatan mulai beroperasi mulai tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama ASKES (Asuransi Kesehatan) yang dikelola oleh PT.ASKES INDONESIA (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. ASKES INDONESIA berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014 sebagai penentu kebijakan, pemerintah memiliki target maupun tujuan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan penyempurnaan upaya pemerintah untuk memberi kesejahteraan pada masyarakat di bidang kesehatan.

Kinerja organisasi BPJS Kesehatan dibentuk oleh beberapa indikator, yaitu SDM yang kompeten, skor tata kelola organisasi yang baik serta tingkat *readiness to change*. Akan tetapi belum diketahui apakah penempatan dan manajemen talenta yang selama ini dilakukan di BPJS Kesehatan memberikan pengaruh pada kinerja organisasi melalui peningkatan SDM yang kompeten dan apakah budaya organisasi sebagai indikator tata kelola organisasi juga memberikan pengaruh positif bagi kinerja BPJS Kesehatan.

Sumber daya manusia mempunyai fungsi yang penting dalam pencapaian produktivitas kerja oleh karena itu tenaga kerja perlu dipacu kinerjanya, mengingat bahwa sumber daya manusia yang mengatur atau mengelola sumber-sumber daya lainnya, dengan demikian berhasil tidaknya suatu proses pekerjaan lebih banyak tergantung pada unsur manusianya. Betapa hebat dan canggihnya peralatan dan teknologi serta didukung modal yang besar, tetapi bila manusianya tidak mampu untuk menangani secara efektif dan efisien, tujuan perusahaan tidak akan tercapai, yaitu mendapatkan laba agar perusahaan bisa tumbuh dan berkembang.

Implementasi manajemen kinerja terintegrasi melalui serangkaian proses kompleks dari *human capital management* dilakukan hanya dengan tujuan untuk mengelola aset terbaik organisasi dan harus disinkronisasikan dengan data yang dimiliki oleh organisasi. Kegagalan organisasi dalam melakukan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia terbaiknya akan berdampak pada kegagalan memaksimalkan keuntungan yang akan diperoleh organisasi. Berdasarkan hal tersebut, dan untuk mendukung sasaran strategis organisasi yaitu terwujudnya BPJS Kesehatan yang andal, unggul, dan terpercaya melalui penguatan kapasitas dan tata kelola organisasi yang didukung oleh SDM profesional, maka organisasi perlu melakukan penyempurnaan Sistem Manajemen Talenta BPJS Kesehatan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar organisasi dapat terus memastikan ketersediaan SDM yang kompeten untuk memegang peranan kunci bagi keberhasilan dan kesinambungan organisasi saat ini dan di masa mendatang.

Fenomena yang menarik di kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban yang penulis dapatkan melalui wawancara dari salah satu pegawainya yang berinisial bapak R yaitu mengenai efisiensi produktivitas SDM dalam meningkatkan mutu layanan JKN, dan peran BPJS Kesehatan dalam penyelenggaraan jaminan Kesehatan nasional. Bapak R merupakan salah satu pegawai yang sudah cukup lama bekerja di kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban. Bapak R mengatakan jika terdapat

beberapa peran penting Sumber Daya Manusia (SDM) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) memiliki peran dalam menjalankan berbagai kegiatan operasional, salah satunya:

- 1) Manajemen dan Administrasi, SDM di BPJS Kesehatan bertanggung jawab dalam mengelola administrasi kepegawaian, termasuk rekrutmen, pelatihan, dan manajemen kinerja. Menjamin terselenggaranya proses manajemen sumber daya manusia secara efisien, transparan, dan sesuai dengan kebijakan organisasi.
- 2) Pelayanan dan Koordinasi, SDM berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada peserta dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Mereka juga berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait. Menjamin terpenuhinya kebutuhan peserta dan menjalin kerja sama yang baik dengan penyedia layanan kesehatan.
- 3) Pengembangan dan Pelatihan, SDM terlibat dalam merancang program pengembangan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitas pegawai BPJS Kesehatan. Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai, sehingga mereka dapat menjalankan tugasnya secara optimal.
- 4) Komunikasi dan Hubungan Masyarakat, SDM berperan dalam menyampaikan informasi kepada internal dan eksternal BPJS Kesehatan, termasuk peserta dan masyarakat umum. Membangun dan menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak, serta memastikan penyampaian informasi yang akurat dan mudah dipahami.
- 5) Perencanaan Strategis, SDM terlibat dalam perencanaan dan pengembangan strategi organisasi, termasuk perencanaan kebutuhan sumber daya manusia. Mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui perencanaan strategis yang tepat terkait SDM.
- 6) Kepatuhan dan Pengawasan Internal, SDM bertanggung jawab dalam memastikan kepatuhan terhadap peraturan, kebijakan, dan prosedur internal. Membangun budaya kepatuhan dan melakukan pengawasan internal untuk mencegah potensi risiko dan pelanggaran.
- 7) Inovasi dan Teknologi Informasi, SDM terlibat dalam pemanfaatan teknologi informasi dan inovasi untuk meningkatkan efisiensi operasional BPJS Kesehatan. Mengintegrasikan teknologi informasi dalam berbagai aspek operasional, seperti manajemen data, sistem informasi kepegawaian, dan pelayanan kepada peserta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana dilakukannya pengumpulan data yang tepat terkait Tingkat efisiensi dan produktivitas SDM dalam menjalankan operasional guna meningkatkan mutu layanan jaminan kesehatan nasional (JKN), Selain itu juga, penelitian ini di dukung oleh dokumen internal seperti Data FKTP, kuitansi hasil klaim, ataupun dokumen

lainnya. Dalam penelitian ini juga didasari oleh beberapa teori yang berasal dari penelitian terdahulu. Dilakukan observasi lapangan untuk melihat secara langsung bagaimana efisiensi dan produktivitas SDM di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban. Mengamati interaksi antara staf dengan peserta, bagaimana prosedur pelayanan dijalankan. Observasi lapangan dapat memberikan wawasan langsung tentang bagaimana mengoptimalkan Sumber Daya Manusia dalam menjalankan aktivitas.

TINJAUAN PUSTAKA

Efisiensi dan Produktivitas dalam Pelayanan Kesehatan

Peningkatan mutu layanan jaminan kesehatan nasional (JKN) sangat tergantung pada tingkat efisiensi dan produktivitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam menjalankan operasional.

Menurut Smith et al. (2018), efisiensi operasional menjadi kunci dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Efisiensi dan produktivitas dalam konteks pelayanan kesehatan memiliki dampak signifikan terhadap penyediaan layanan yang berkualitas, aksesibilitas, dan keberlanjutan sistem kesehatan. Terdapat beberapa poin penting yang dapat diperhatikan: Optimalisasi Pemanfaatan Sumber Daya, Efisiensi dalam penempatan dan peningkatan produktivitas tenaga kesehatan, termasuk dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya, sangat penting. Hal ini mencakup optimalisasi jadwal kerja, distribusi pekerjaan, dan penerapan teknologi yang mendukung.

Hubungan Antara Efisiensi SDM dan Kualitas Layanan

Efisiensi SDM memiliki dampak langsung terhadap kemampuan sistem kesehatan untuk memberikan layanan yang berkualitas. Sumber daya manusia yang efisien dapat memastikan bahwa proses operasional berjalan lancar, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, dan fokus pada aspek-aspek kritis pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan, organisasi kesehatan perlu memahami hubungan antara efisiensi SDM dan dampaknya pada keseluruhan pengalaman pasien. Hubungan antara efisiensi sumber daya manusia (SDM) dan kualitas layanan di dalam sektor pelayanan kesehatan sangat erat dan kompleks. Terdapat beberapa aspek yang sesuai dengan hubungan tersebut:

- 1) **Penyediaan Layanan yang Cepat dan Tepat**

Efisiensi SDM, SDM yang efisien dapat meningkatkan kecepatan dalam memberikan layanan. Hal ini mencakup waktu tunggu yang singkat, proses administratif yang cepat, dan penanganan kasus yang efektif.

Kualitas Layanan, Penyediaan layanan yang cepat dan tepat memberikan kontribusi positif terhadap persepsi pasien terhadap kualitas layanan, terutama dalam konteks kebutuhan mendesak.

- 2) **Pengelolaan Sumber Daya yang Bijak**

Efisiensi SDM, Pengelolaan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya dengan efisien membantu mengoptimalkan kinerja SDM.

Kualitas Layanan, Pengelolaan sumber daya yang bijak dapat

mengarah pada pemberian layanan yang lebih baik, karena SDM dapat fokus pada aspek-aspek kritis perawatan dan interaksi dengan pasien.

Gambaran Umum JKN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah suatu program jaminan kesehatan yang diperkenalkan oleh pemerintah Indonesia. Program ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia. JKN diluncurkan pada tanggal 1 Januari 2014 sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. JKN diimplementasikan sebagai sistem asuransi kesehatan yang memungkinkan peserta untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan membayar iuran bulanan. JKN bertujuan untuk memberikan akses kesehatan yang lebih luas kepada seluruh penduduk Indonesia, termasuk yang sebelumnya tidak terlindungi oleh jaminan kesehatan. Peserta JKN mendapatkan perlindungan finansial melalui mekanisme asuransi kesehatan. Program ini membantu melindungi peserta dari beban biaya kesehatan yang tidak terduga.

Tantangan dan Peluang dalam Implementasi JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban.

Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia membawa sejumlah tantangan dan peluang. Berikut adalah beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan:

Tantangan :

1. Keterbatasan SDM BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban
 - a. Jumlah Personel, Keterbatasan jumlah pegawai dapat mempengaruhi kapasitas lembaga dalam menangani tugas-tugas sehari-hari, seperti melayani peserta, memproses klaim, dan mengelola administrasi.
 - b. Kualifikasi dan Keterampilan Tantangan dapat muncul jika terdapat keterbatasan dalam kualifikasi atau keterampilan pegawai, terutama dalam konteks yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab spesifik BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban.
 - c. Beban Kerja yang Tinggi Jika jumlah tugas yang harus ditangani oleh pegawai melebihi kapasitas, hal ini dapat menyebabkan beban kerja yang tinggi dan dapat mempengaruhi kesejahteraan pegawai serta kualitas layanan.
2. Pelayanan dan Kualitas SDM BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban
 - a. Responsif terhadap Keluhan dan Umpan Balik:

Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban juga dapat diukur dari respons terhadap keluhan dan umpan balik dari peserta. Kemampuan untuk menanggapi masukan dari peserta dapat mencerminkan tingkat keterbukaan dan kualitas pelayanan.
 - b. Koordinasi dengan Fasilitas Kesehatan dan Pihak Terkait
Kerja sama yang baik antara BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban dan fasilitas kesehatan serta pihak terkait lainnya, seperti Pemerintah Daerah, Puskesmas, Optic, Rumah Sakit, dan Badan Usaha

dapat meningkatkan koordinasi dan efektivitas pelayanan.

c. Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan

Tingkat kepatuhan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban terhadap standar pelayanan dan regulasi yang berlaku dapat menjadi indikator kualitas pelayanan.

3. Koordinasi Antar Instansi Tantangan koordinasi antar instansi dapat menjadi faktor kunci dalam implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan, terutama di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban. Beberapa tantangan yang mungkin dihadapi dalam hal koordinasi antar instansi dalam konteks ini melibatkan beberapa aspek:

a. Keterbatasan Komunikasi Keterbatasan

Komunikasi antar instansi dapat menjadi hambatan. Koordinasi yang efektif memerlukan saluran komunikasi yang baik antara BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban dengan fasilitas kesehatan, pemerintah daerah, dan pihak terkait lainnya.

b. Tantangan Teknologi dan Infrastruktur

Tantangan dalam penggunaan teknologi dan infrastruktur dapat menjadi hambatan untuk pembentukan sistem informasi dan pertukaran data yang efisien antar instansi.

Peluang:

1. Pemberdayaan Masyarakat Pemberdayaan masyarakat merupakan salah satu dalam implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban atau dimanapun. Pemberdayaan masyarakat dapat meningkatkan partisipasi, pemahaman, dan dukungan terhadap program JKN.

Berikut adalah beberapa peluang pemberdayaan masyarakat dalam konteks peningkatan sumber daya manusia (SDM) untuk mendukung JKN di Kabupaten Tuban:

a. Program Penyuluhan di Fasilitas Kesehatan

Menyelenggarakan program penyuluhan di fasilitas kesehatan, termasuk puskesmas dan rumah sakit, untuk memberikan informasi langsung kepada peserta tentang prosedur klaim, pilihan layanan, dan hak mereka.

b. Menggunakan Teknologi untuk Edukasi

Memanfaatkan teknologi, seperti aplikasi Mobile JKN atau platform daring, untuk menyediakan materi edukasi, pertanyaan umum, dan akses mudah ke informasi terkait JKN.

2. Peningkatan Mutu Pelayanan Peningkatan mutu layanan dalam Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan langkah krusial untuk meningkatkan implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban. Berikut adalah beberapa peluang peningkatan mutu layanan melalui pengembangan SDM:

1. Implementasi Sistem Informasi yang Efektif

Mengembangkan dan meningkatkan sistem informasi kesehatan

untuk memastikan bahwa data dan informasi dapat diakses dengan mudah, akurat, dan terintegrasi.

2. Umpan Balik dan Perbaikan

Menerapkan siklus umpan balik dan perbaikan berkelanjutan untuk merespons masukan dari puskesmas, rumah sakit, pasien, peserta, dan pihak terkait lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melaksanakan penelitian ini di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban yang bertempat di Jl. Basuki Rahmat, Tuban, Kutorejo, Kec. Tuban, Kabupaten Tuban, Jawa Timur 62314. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus hingga Desember. Mahasiswa ditempatkan pada bagian Staf Administrasi. Pada dasarnya di bagian Administrasi ini deskripsi kerjanya cukup fleksibel karena mencakup berbagai bidang. Namun pada praktek magang ini, mahasiswa hanya berfokus pada beberapa hal.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menjelaskan dalam pasal 10 menyebutkan bahwa BPJS memiliki tugas untuk melakukan dan/atau menerima pendaftaran Peserta, memungut dan mengumpulkan Iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja, menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah, mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta, mengumpulkan dan mengelola data Peserta program Jaminan Sosial, membayarkan Manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada Peserta dan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, terdapat beberapa pertanyaan yang sudah peneliti peroleh melalui hasil wawancara dan observasi langsung dengan salah satu staf di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban yaitu dengan Bapak R. berikut pertanyaan yang sudah didapatkan:

1. Sejauh mana tingkat produktivitas SDM dapat menjadi faktor penentu dalam peningkatan mutu pelayanan JKN?

Menurut jawaban dari hasil wawancara terhadap Bapak R adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang produktif dapat menjadi faktor penentu yang sangat penting dalam peningkatan mutu pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). JKN adalah program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia. Tingkat produktivitas SDM dalam konteks ini mencakup berbagai aspek, termasuk tenaga medis, manajerial, dan administratif yang terlibat dalam penyelenggaraan sistem kesehatan. SDM di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban ini terbilang sangat minim karena hanya terdapat 8 pegawai yang mana setiap staf sudah mempunyai *jobdesc* sendiri-sendiri, meskipun hanya dengan 8 staf tidak menjadi penghalang untuk mendapatkan SDM yang produktif dan efisien dalam meningkatkan mutu layanan (JKN).

SDM yang produktif dapat meningkatkan efisiensi operasional proses klaim rumah sakit, puskesmas, dan fasilitas kesehatan lainnya. Manajemen

yang efisien oleh staf administratif juga dapat mempercepat proses administrasi, seperti klaim asuransi dan administrasi keuangan. Tentu saja SDM sangat penting dan menjadi pokok utama dalam faktor penentu peningkatan mutu layanan Kesehatan (JKN).

2. Apa saja indikator efisiensi yang dapat diukur untuk menilai kinerja operasional pada konteks JKN?

Menurut pendapat jawaban dari Bapak R yaitu Evaluasi efisiensi operasional pada konteks Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat dilakukan dengan mengukur berbagai indikator yang mencerminkan penggunaan sumber daya secara optimal. Indikator yang dapat diukur untuk menilai kinerja operasional dalam konteks Jaminan Kesehatan Nasional ini salah satunya adalah Rasio Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Primer yang merupakan pemanfaatan fasilitas kesehatan primer yang dapat diukur dengan membandingkan jumlah kunjungan atau layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan dengan kapasitas atau potensi pelayanannya.

Terdapat indikator lainya yaitu dengan Pengukuran Kepuasan Pasien Pengukuran kepuasan pasien BPJS Kesehatan dapat dilakukan melalui berbagai metode dan instrumen penilaian. Pemahaman tingkat kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam evaluasi dan pengembangan sistem layanan kesehatan. Metode pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan Melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada peserta BPJS Kesehatan. Yang Dimana di dalam kuesioner tersebut terdapat beberapa Pertanyaan yang dapat mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan fasilitas, kualitas pelayanan, kecepatan layanan, kemudahan akses, dan komunikasi dengan tenaga kesehatan.

Tidak hanya dengan menyebarkan kuesioner saja, namun dapat dilakukan dengan wawancara, Melakukan wawancara langsung dengan sejumlah representatif pasien/ peserta yang sudah terdaftar dengan BPJS Kesehatan. Wawancara dapat memberikan pemahaman yang lebih secara mendalam tentang pengalaman dan harapan pasien untuk mendapatkan informasi secara langsung dari peserta JKN agar dijadikan pembahasan dan evaluasi guna meningkatkan mutu layanan JKN.

3. Apakah terdapat tantangan khusus yang dihadapi dalam meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas SDM di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban untuk mendukung tercapainya peningkatan mutu layanan JKN?

Menurut jawaban dari Bapak R dari hasil wawancara peneliti yaitu terdapat beberapa tantangan umum yang sering dihadapi oleh organisasi kesehatan atau lembaga layanan kesehatan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas SDM untuk mendukung peningkatan mutu layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) salah satu tantangannya adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban sangat minim untuk SDMnya hanya terdapat 8 staf yang mana setiap

staff hanya mampu mengerjakan 1 jobdesc. Jumlah Personel, Keterbatasan jumlah pegawai dapat mempengaruhi kapasitas lembaga dalam menangani tugas-tugas sehari-hari, seperti melayani peserta, memproses klaim, dan mengelola administrasi. Kelebihan beban kerja pada SDM dan tenaga kesehatan dapat menghambat produktivitas dan menyebabkan penurunan kualitas pelayanan. Peningkatan permintaan layanan kesehatan dapat melampaui kapasitas SDM yang tersedia.

Proses Klaim dan Administrasi yang Rumit juga menjadi tantangan bagi pihak BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban khususnya bagian proses klaim, JKN melibatkan proses klaim yang kompleks dan administrasi yang detail. Kesulitan dalam mengelola klaim dan administrasi dapat menjadi tantangan yang signifikan.

Meskipun terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh pihak BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban, tidak menjadikan kami untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk peserta JKN, karena Dalam menghadapi tantangan tersebut, kerja sama antara pihak terkait, pemantauan yang cermat, dan perencanaan strategis dapat membantu mencapai peningkatan efisiensi dan mutu pelayanan JKN.

KESIMPULAN

Tingkat efisiensi operasional sangat penting dalam meningkatkan mutu layanan JKN. Dengan meningkatkan efisiensi, sumber daya manusia dapat dimanfaatkan dengan optimal, dan memastikan bahwa setiap Langkah operasional memberikan nilai tambah pada layanan kesehatan.

Produktivitas sumber daya manusia (SDM) memiliki dampak signifikan terhadap mutu layanan. SDM yang produktif dapat mengoptimalkan kinerja operasional, dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efektif. Terdapat hubungan erat antara efisiensi.

Operasional dan produktivitas SDM. Upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dapat mendukung produktivitas SDM, dan sebaliknya. Kombinasi keduanya dapat menciptakan lingkungan kerja yang optimal untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Dengan meningkatkan efisiensi dan produktivitas, mutu layanan JKN dapat ditingkatkan secara substansial. Pasien akan mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif, sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik dalam menggunakan jaminan kesehatan nasional. Manajemen dalam mengelola efisiensi operasional dan produktivitas SDM. Kepemimpinan yang efektif dan strategi manajemen yang baik sangat penting untuk mencapai tujuan meningkatkan mutu layanan JKN.

DAFTAR PUSTAKA

Afrizayanti Zubir, S. D. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi, Penempatan SDM, dan Manajemen Talenta terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Pada BPJS Kesehatan). *Jurnal SWOT*, 135-148.

- Ansi Armansyah, I. A. (2018). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*.
- Dedi Antoni, D. A. (2023). *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja*. Retrieved from Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis ke-III.
- Harahap, Y. R. (Juli 2020). Pengaruh Manajemen Perubahan, Budaya Organisasi Dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang Sidempuan. *Jurnal Ekonomi Keuangan dan Kebijakan Publik*.
- Muhammad Kadar Riyadi, M. H. (April 2019). Inovasi Sistem Manajemen Kinerja SDM Teringrasi dengan Big Data di BPJS Kesehatan . *JWEM STIE MIKROSKIL*.
- Rusdi Hidayat N, S. A. (2022). Strategi Pemberdayaan UMKM Di Pedesaan Berbasis Kearifan Lokal Di Era Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0 . *Jurnal Bisnis Indonesia (JBI)*.
- Sarmaulina Sitompul, C. S. (2016). Analisis Pelaksanaan Program Prngelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) BPJS Kesehatan Pada Dokter Keluarga di Kabupaten Pekalongan tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*.
- SYARIFUDDIN, C. N. (n.d.). Manajemen SDM dalam Penyelenggaraan Program JKN-KIS Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 166-193 .