

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kepuasan merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Kepuasan peserta JKN adalah hasil penilaian dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPJS Kesehatan. Peserta JKN dapat menilai pelayanan dengan membandingkan apa yang diharapkan terhadap kenyataan pelayanan yang ada di lapangan. Maka kepuasan peserta JKN bergantung pada bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan itu sendiri. Pegawai memegang peranan penting dalam pelayanan di BPJS Kesehatan, pegawai memiliki peran memberikan pelayanan yang dibutuhkan peserta JKN.

Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pihak penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kualitas pelayanan publik lebih terkait juga terhadap kelancaran komunikasi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Dalam menilai kualitas pelayanan terdapat 5(lima) dimensi yang dapat digunakan sebagai tolak ukur pelayanan yang sesuai dengan standar, yaitu berwujud (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan pegawai serta sarana komunikasi, kehandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, ketanggapan (*responsiveness*) yaitu keinginan pegawai untuk membantu pelanggan dengan tanggap, kepastian atau jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kelima dimensi kualitas pelayanan apabila dapat diberikan oleh penyelenggara layanan dapat dikatakan bahwa penyelenggara layanan telah melaksanakan konsep pelayanan prima bagi masyarakat (Helvian t.t.).

Kualitas pelayanan erat hubungannya dengan mutu pelayanan, kualitas menunjang mutu dari suatu kegiatan pelayanan publik. Pelayanan bisa dikatakan bermutu apabila memiliki kualitas baik kegiatannya maupun pemberi pelayanan. Mutu pelayanan bisa diartikan sebagai suatu langkah kedepan yang dapat menggambarkan tercapainya tujuan itu sendiri dan peserta JKN sebagai penerima pelayanan merasakan suatu kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek.

Pemerintah secara resmi memberlakukan BPJS Kesehatan sebagai program kesehatan yang baru pada 1 Januari 2014 sebagai bentuk penyelenggaraan dari program jaminan kesehatan. Dengan adanya BPJS Kesehatan, peserta jaminan kesehatan akan memperoleh perlindungan kesehatan berupa manfaat pemeliharaan kesehatan dan manfaat perlindungan dalam memenuhi kebutuhan pokok. Kedua manfaat tersebut tentu saja bisa dinikmati oleh setiap masyarakat yang sudah membayar iuran BPJS Kesehatan setiap bulannya.(Wijaya dan Fajriana 2018)

BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Agar terwujud penyelenggaraan sistem jaminan yang berkelanjutan, maka jaminan sosial diselenggarakan melalui BPJS independen berdasarkan undang-undang jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan) yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero) sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. (Putri 2015).

Program dari BPJS kesehatan adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya telah dibayar oleh pemerintah. Agar terwujudnya penyelenggaraan jaminan sosial yang berkelanjutan, BPJS Kesehatan diselenggarakan secara nasional dan semua warga negara Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. (Putri 2015).

Data jumlah penduduk Kabupaten Trenggalek per Mei 2021 sejumlah 762.345 penduduk (Dukcapil Kab. Trenggalek 2021). Sedangkan berdasarkan data jumlah kepesertaan JKN-KIS di Kabupaten Trenggalek per agustus 2021 sejumlah 471.908 jiwa. Selisih angka yang besar dari kedua data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepesertaan JKN-KIS di wilayah Kabupaten Trenggalek tergolong masih rendah jika dibandingkan dengan jumlah penduduknya. Dapat dilihat dari data kunjungan peserta yang datang (pelayanan offline) ke Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek masih tergolong tinggi dibandingkan dengan pelayanan secara online. Dibuktikan dengan jumlah rata-rata perhari ada 80 peserta yang datang ke Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek.

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan oleh penulis, peserta JKN menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas di bagian

front office unit kepesertaan dan pelayanan peserta belum bisa dikatakan memuaskan, berdasarkan aspek ketanggapan peserta mengatakan bahwa petugas masih kurang untuk membantu peserta dengan tanggap, dari aspek kepastian atau jaminan peserta mengatakan bahwa petugas sedikit kurang dalam pengetahuannya mengenai program JKN sendiri, dan salah satu petugas dinilai kurang sopan dalam melayani peserta, dari aspek empati mengatakan bahwa kurangnya rasa empati petugas terhadap peserta, dari aspek sarana dan prasarana alat yang digunakan cukup, namun ruangan agak sempit sehingga jika jumlah kunjungan peserta JKN membludak ruangan penuh.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang tertulis sebelumnya penulis ingin mengangkat judul penelitian “Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek?

1.3 TUJUAN PENULISAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka berikut ini tujuan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan peserta JKN dari dimensi kehandalan (*Reability*)
- b. Mengetahui kepuasan peserta JKN dari dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)
- c. Mengetahui kepuasan peserta JKN dari dimensi kepastian atau jaminan (*Assurance*)

- d. Mengetahui kepuasan peserta JKN dari dimensi empati (*Emphaty*)
- e. Mengetahui kepuasan peserta jkn dari dimensi bukti langsung (*Tangibles*)

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini, diharapkan memberikan manfaat bagi:

1. BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek
Sebagai masukan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Trenggalek.
2. Bagi peneliti
Memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan publik yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan di BPJS Kesehatan Trenggalek, selain itu peneliti dapat merealisasikan teori yang telah didapat pada mata kuliah.
3. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang
Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi dalam menambah pengetahuan yang berkaitan dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan di BPJS Kesehatan.