

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Offline di BPJS Kesehatan KC Malang**

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, atau masyarakat. Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyelenggarakan pelayanan kesehatan berupa pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (PP RI No. 47 Tahun 2016).

Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual dan sistem yang dipakai. Tenaga kesehatan dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas harus memahami cara melayani pasiennya dengan baik agar dapat memberikan kepuasan yang optimal (Al-Assaf, 2009).

Menurut (R. Sari, 2020), kualitas pelayanan kesehatan dapat memuaskan setiap pemakaian jasa yang diberikan dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan sesuai standar. BPJS Kesehatan KC Malang sendiri memberikan fasilitas pelayanan tatap muka langsung menuju loket untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan layanan administrasi. Layanannya antara lain yaitu :

- a. Pendaftaran peserta PBPU/BP/PPU, Penyelenggara Negara/PBPU dan Bukan Penerima (BP) dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas III yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Daerah
- b. Perubahan data peserta seperti tambah atau kurang anggota keluarga, perubahan FKTP, perubahan alamat/domisili, nomor handphone, alamat email serta kelas rawat
- c. Informasi seputar program JKN-KIS, penggunaan NIK sebagai identitas peserta JKN-KIS, penggunaan KIS digital, jumlah tagihan, data peserta dan keluarganya, serta registrasi aplikasi Mobile JKN
- d. Penyampaian pengaduan, saran, dan aspirasi.

## **2.2 Tinjauan Umum Tentang Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan**

### **2.2.1 Peserta BPJS Kesehatan**

Peserta adalah setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Peserta BPJS Kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi :

- a. Penerima Bantuan Iuran (PBI)
- b. Fakir miskin dan orang tidak mampu yang termasuk dalam daftar penerima bantuan iuran JKN. Merujuk pada peraturan pemerintah Nomor 101 Tahun 2012, fakir miskin adalah orang yang sama sekali tidak mempunyai sumber pencaharian atau memiliki sumber pencaharian namun tidak mampu memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak bagi dirinya dan keluarganya. Sedangkan orang tidak mampu adalah orang yang memiliki sumber mata pencaharian, gaji, atau upah dan hanya mampu memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak, namun tidak mampu membayar iuran JKN.
- c. Bukan Penerima Bantuan Iuran
  1. Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, yaitu Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota POLRI, Pejabat Negara, Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri, Pegawai Swasta dan Pekerja yang tidak termasuk diatas yang menerima upah
  2. Pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, yaitu Pekerja diluar hubungan kerja atau pekerja mandiri dan pekerja yang tidak termasuk diatas yang bukan penerima upah.
  3. Bukan pekerja dan anggota keluarganya, yaitu Investor, Pemberi kerja, penerima pensiun, veteran, perintis kemerdekaan, Janda/duda/anak yatim piatu dari veteran atau perintis kemerdekaan dan bukan pekerja yang tidak termasuk yang mampu membayar iuran.

## **2.2.2 Anggota Keluarga Yang Ditanggung**

### **2.2.2.1 Peserta PPU Badan Usaha**

Pekerja Penerima Upah (PPU) Badan Usaha adalah setiap orang yang bekerja pada Pemberi Kerja dengan menerima Gaji atau Upah pada suatu Badan Usaha. Anggota keluarga yang ditanggung meliputi istri/suami yang sah dan maksimal 3 (tiga) orang anak, dengan kriteria:

- a. Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri
- b. Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal.
- c. Apabila anak ke-1 (kesatu) sampai dengan anak ke-3 (ketiga) sudah tidak ditanggung, maka status anak tersebut dapat digantikan oleh anak berikutnya sesuai dengan urutan kelahiran dengan jumlah maksimal yang ditanggung adalah 3 (tiga) orang anak yang sah.

Jika suami istri sama-sama pekerja, keduanya wajib didaftarkan sebagai peserta PPU oleh pemberi kerjanya dan membayar iuran. Suami, istri dan anak dari peserta PPU berhak memilih kelas perawatan tertinggi.

### **2.2.2.2 Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP)**

Peserta PBPU wajib mendaftarkan dirinya dan anggota keluarga sebagaimana terdaftar dalam Kartu Keluarga (suami/Istri/anak/anggota keluarga lain). Pendaftaran dilakukan di kelas rawat yang sama untuk seluruh anggota keluarga yang terdaftar dalam Kartu Keluarga. Pendaftaran bagi Peserta PBPU atau Peserta BP yang dilakukan secara sendiri-sendiri, pembayaran Iuran pertama dapat dilakukan setelah 14 (empat belas) hari kalender sejak pendaftaran dan dinyatakan layak berdasarkan verifikasi pendaftaran dan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran melalui mekanisme autodebet.

### **2.2.2.3 Penerima Bantuan Iuran (PBI)**

Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) adalah Peserta yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah. Kepesertaan PBI berlaku terhitung sejak didaftarkan oleh Kementerian Kesehatan berdasarkan Penetapan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang Sosial kecuali untuk bayi yang dilahirkan dari ibu kandung dari keluarga yang terdaftar sebagai PBI otomatis sebagai peserta, sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **2.3 Hak dan Kewajiban Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan**

### **2.3.1 Hak Peserta BPJS Kesehatan**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.39 tahun 1999 hak asasi manusia adalah seperangkat hak dasar yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi, dan dilindungi oleh negara, hukum, pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. Dalam menjadi bagian dari Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), tentunya para peserta akan mendapat haknya yaitu:

- a. Mendapatkan kartu peserta sebagai identitas peserta untuk memperoleh pelayanan kesehatan.
- b. Memperoleh hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Mendapatkan pelayanan kesehatan yang bekerja dengan BPJS Kesehatan.
- d. Menyampaikan keluhan/pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis kepada BPJS Kesehatan.

### **2.3.2 Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kewajiban adalah sesuatu yang diwajibkan atau sesuatu yang harus dilaksanakan atau keharusan. Peserta pun juga memiliki kewajiban untuk memanfaatkan layanan JKN-KIS, yaitu:

- a. Mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai peserta BPJS Kesehatan
- b. Membayar iuran
- c. Memberikan data dirinya dan anggota keluarganya secara lengkap dan benar.
- d. Melaporkan perubahan data dirinya dan anggota keluarganya, antara lain perubahan golongan, pangkat atau besaran gaji, pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat dan pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama.
- e. Menjaga kartu peserta agar tidak hilang, rusak, atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak.
- f. Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.

### **2.4 Tinjauan Umum Tentang Kepuasan**

Kepuasan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. (Kaihatu, Achmad, & Agoes, 2015). Kepuasan menjadi tolak ukur keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pelayanan kesehatan menjadi harapan seluruh masyarakat sehingga diperlukan jaminan kesehatan yang memadai. Kepuasan pelayanan kesehatan menjadi harapan seluruh masyarakat sehingga diperlukan jaminan kesehatan yang memadai. Kepuasan peserta BPJS kesehatan perlu diukur sebagai tolak ukur keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Bila harapan tidak sesuai dengan yang diharapkan atau jauh dari harapan maka pasien akan memberikan kesan tidak puas dan memandang pemberi pelayanan jelek tidak sesuai harapan dan

jika pasien memberikan kesan yang bahagia karena terpenuhinya kebutuhan pemberian jasa pelayanan atau melampaui harapan pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan (Rumiyanti. R, 2018).

#### **2.4.1 Dimensi Kepuasan**

Pengukuran tingkat kepuasan mutlak diperlukan untuk mengetahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan. Dimensi mutu kepuasan menurut Walyani (2015) antara lain:

- a. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, akurat, memuaskan.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat.
- c. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan pengetahuan dan sopan santun pegawai untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.
- d. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian khusus pelanggan.
- e. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu wujud kenyataan fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, dan barang-barang komunikasi.

#### **2.4.2 Pengukuran Kepuasan**

Pengukuran kepuasan akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem pelayanan kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan “*soft measure*” sebagai indikator mutu. Ukuran ini disebut lunak (*soft*), sebab ukuran-ukuran ini berfokus pada persepsi dan sikap (*perceptions and attitudes*). Pengukuran lunak ini meliputi kuisisioner kepuasan pelanggan untuk menentukan persepsi dan sikap pelanggan mengenai mutu barang atau jasa yang mereka beli, termasuk juga kuisisioner sikap karyawan yang memungkinkan untuk mengetahui persepsi mereka mengenai kepuasan dalam bekerja.

Pelanggan mungkin mengharapkan suatu waktu yang lebih cepat, sebaiknya akan lebih baik ditanyakan langsung kepada pelanggan, berapa lama waktu penyelesaian transaksi yang dikehendaki. Mutu ditentukan sejauh mana, jasa dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengukuran mutu di dalam perusahaan jasa terutama dalam bidang layanan kesehatan lebih baik diukur dengan menggunakan persepsi pelanggan tentang jasa yang diterima/memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Supranto, 2011). Cara yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Menyediakan kotak saran, hotline service, dan lain-lain untuk memberikan kesempatan seluas luasnya kepada pasien atau pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar, dan pendapat mereka.

b. Lost customer analysis

Menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih ke organisasi pelayanan kesehatan lain agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

c. Survei kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan para pemasar juga dapat diketahui dengan melakukan berbagai penelitian atau survei mengenai kepuasan pelanggan misalnya melalui kuesioner, pos, telepon, ataupun wawancara langsung.

## **2.5 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Nursalam (2013) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

b. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

c. Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Kinerja

Wujud dari kinerja ini misalnya: ketepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam memberikan jasa yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan.

e. Estetika

Estetika merupakan daya tarik yang dapat ditangkap oleh pancaindra. Misalnya: keramahan, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

f. Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

g. Lokasi

Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya



transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.

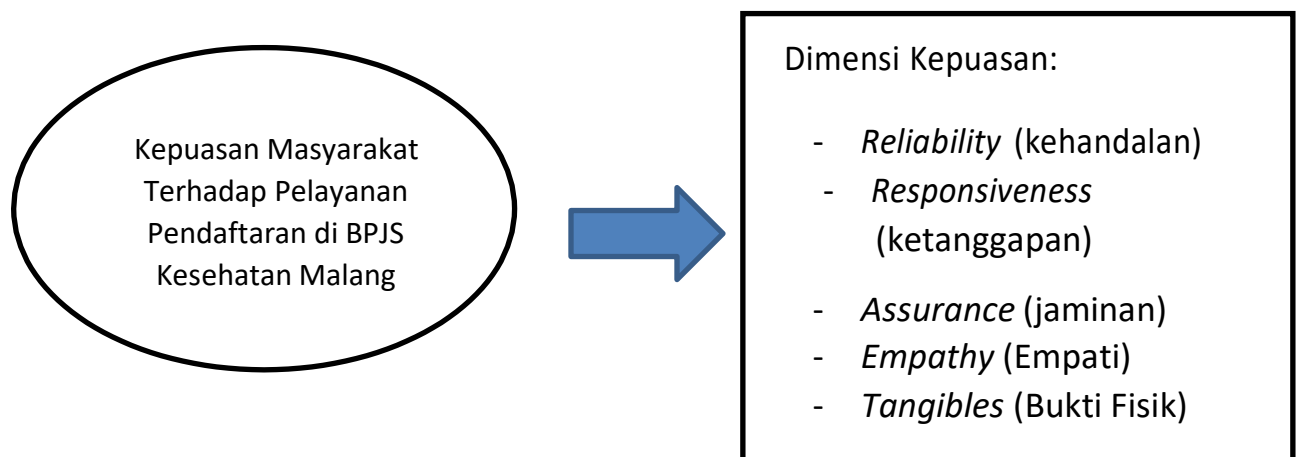
h. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

i. Suasana

Suasana, meliputi keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan berkesan bagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut.

## 2.6 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

Sumber : (Parasuraman, A dkk., 1991)