

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sekiranya biayanya dapat dikendalikan serta kualitasnya dapat membantu masyarakat (Suaib, 2015). Pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan dikatakan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Salah satunya adalah kebijakan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) untuk mewujudkan universal health coverage dan mengembangkan jaminan kesehatan agar masyarakat dapat merasa puas terhadap pelayanan kesehatan (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2014).

Pelayanan kesehatan menjadi penting dan dijadikan tolak ukur keberhasilan pemerintah menjalankan fungsi dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan publik seperti pelayanan BPJS Kesehatan tidak hanya diterapkan saja melainkan perlu adanya peningkatan kualitas sehingga mampu memberi dampak yang baik sesuai harapan masyarakat khususnya dibidang kesehatan. Untuk berjalannya suatu pelayanan dengan baik harus dibarengidengan peningkatan mutu dan pendekatan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang ada. Pemberian pelayanan kesehatan akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan menentukan kepuasan (Purcarea, Luliana, & Consuela, 2013).

Implementasi upaya pelayanan kesehatan masih banyak persoalan. Contohnya mengenai masyarakat yang masih sulit memperoleh pelayanan kesehatan yang layak karena keterbatasan biaya untuk membeli obat-obatan dan keterbatasan akses untuk menjangkau lokasi layanan kesehatan. Selain itu, masih

adanya kesenjangan, seperti penduduk miskin memperoleh pelayanan kesehatan lebih buruk daripada mereka yang tergolong kaya (Leonizal D.Y, 2018). Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang dalam masa transisi mewujudkan universal health coverage atau Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2014).

Di Provinsi Jawa Timur sendiri, menurut Deputi Direksi Wilayah BPJS Kesehatan Jawa Timur bahwa terdapat cakupan peserta mencapai 82,26 persen atau sebanyak 33.845.129 jiwa dan yang belum terdaftar sebagai peserta JKN sebanyak 7.298.938 jiwa. Terdapat tiga Kabupaten Kota yang cakupannya mencapai 100 persen yaitu Kabupaten Sampang, Kota Malang, dan Kota Mojokerto (I Made Puja Yasa, 2022). Saat ini peserta BPJS Kesehatan di Malang konversi dari program Jaminan Kesehatan sebanyak 800.000 peserta, anggota TNI/Polri sebanyak 25.000 peserta, perusahaan 10.000 peserta, pegawai negeri sipil/pensiunan/veteran sebanyak 200.000 peserta (Bimantoro, 2014). Cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan di kota Malang dengan jumlah penduduk sebanyak 870.682 jiwa, dimanasebanyak 712.215 jiwa atau 81,8% penduduknya terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Dengan peserta dalam kategori PBI sebanyak 177.928 jiwa atau 25,0% dan sisanya Non PBI sebanyak 534.287 jiwa atau 75,0%. Dimana peserta Non PBI ini terbagi menjadi pekerja penerima upah sebanyak 246.698 jiwa atau 34,6%, pekerja bukan penerima upah sebanyak 244.143 jiwa atau 34,3%, bukan pekerja sebanyak 43.446 jiwa atau 6,1%, PBI daerah sebanyak 54.867 jiwa atau 7,7% dan PBI pusat sebanyak 123.061 jiwa atau 17,3%. (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2019).

Dari hasil survey Koordinator BPJS Watch Jawa Timur Jamaludin menunjukkan bahwa dengan jumlah responden sebanyak 125 orang berobat pada 16 rumah sakit, 5 puskesmas, 4 klinik pelaksanaan program JKN dan KIS telah berhasil meningkatkan akses masyarakat terutama memberikan manfaat semakin

terjangkaunya biaya kesehatan (Jamaludin, 2017). Oleh karena itu, BPJS Malang dituntut memberikan pelayanan yang bermutu bagi peserta sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat dijangkau seluruh masyarakat.

Menurut Condotel, woodruff & Jenkins (dalam buku fandy Tjiptono, 2012) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Kepuasan sebagai suatu respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal dengan sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan (Tse & Wilton, 2012). Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat dimana pelayanan kesehatan mampu menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan konsisten. Pelayanan yang baik dan memuaskan dapat terwujud secara bersama antara pengguna jasa pelayanan dengan petugas kesehatan. Kritik, respon, dan keluhan konsumen seharusnya tidak diartikan sebagai serangan, tetapi diterima sebagai koreksi terhadap cara berpikir serta cara melayani konsumen. Dari keluhan konsumen, petugas kesehatan dapat mengetahui keinginan konsumen dan kekurangan yang dimilikinya (Ningrum, 2015).

Namun masih terdapat pelayanan yang tidak memuaskan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang mulai dari lambannya waktu pelayanan dan kurangnya kepuasan peserta JKN dan KIS karena kurang ramahnya saat memberikan pelayanan. Beberapa keluhan mengenai pelayanan peserta BPJS di kantor BPJS Kesehatan Malang seperti diutarakan oleh Tn. J. Tn. J mengeluhkan pelayanan pendaftaran yang sangat lambat dan terlalu berbelit-belit sehingga membuat beberapa peserta lainnya harus menunggu lama hanya untuk mengurus administrasi. Hal serupa juga diutarakan oleh Ny. T beliau mengatakan kesal dengan pelayanan pendaftaran BPJS yang sangat lambat. Kinerja pegawai di ruangan dalam memberikan pelayanan pendaftaran dirasa kurang memuaskan karena pegawai kurang ramah dalam melayani peserta JKN.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik dan memiliki gagasan untuk melakukan penelitian mengenai gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran di BPJS Kesehatan Malang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran di BPJS Kesehatan Malang?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran di BPJS Kesehatan Malang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui kepuasan pelayanan pendaftaran peserta JKN berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*).
- b. Mengetahui kepuasan pelayanan pendaftaran peserta JKN berdasarkan aspek ketanggapan (*responsiveness*)
- c. Mengetahui kepuasan pelayanan pendaftaran peserta JKN berdasarkan aspek jaminan (*assurance*)
- d. Mengetahui kepuasan pelayanan pendaftaran peserta JKN berdasarkan aspek perhatian (*emphaty*)
- e. Mengetahui kepuasan pelayanan pendaftaran peserta JKN berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*)

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharap dapat menambah pengetahuan informasi kepada masyarakat, khususnya peserta BPJS Kesehatan Malang agar mendapatkan pelayanan terpadu secara tanggap, cepat, dan responsif.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Penulis

Penulis dapat menambah wawasan tentang pelayanan di BPJS Kesehatan Malang, dan meningkatkan kemampuan dalam mengkaji berbagai isu yang ada di masyarakat melalui kebijakan kepuasan pelayanan yang berlaku.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat umum dalam menerima pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan Malang sehingga dapat dipergunakan untuk hal positif tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.

c. Bagi BPJS Kesehatan KC Malang

Dapat dijadikan sarana pertimbangan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas serta sebagai evaluasi, sehingga akan muncul berbagai ide dan gagasan yang inovatif.

d. Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

1. Menjadi referensi dan sumber informasi serta pengembangan pengetahuan terkait gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan pendaftaran sehingga dapat meningkatkan kualitas proses belajar dan mengajar.
2. Dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam kegiatan proses belajar mengajar di lapangan tentang gambaran kepuasan peserta terhadap pelayanan di BPJS Kesehatan Malang.