

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pandawa adalah inovasi baru layanan tanpa tatap muka atau tanpa kontak fisik antara frontliner dan peserta dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai mediana. Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp ini dihadirkan untuk memberikan pelayanan BPJS secara online. Peserta BPJS bisa memanfaatkan pandawa dengan cara mengirim pesan melalui nomor WA ke nomor yang telah disediakan oleh BPJS Kesehatan. Nantinya, setelah terhubung, maka peserta akan dilayani oleh petugas sesuai kebutuhan pelayanan administrasi peserta tersebut. Layanan Pandawa ini dihadirkan dengan tujuan untuk menurunkan intensitas peserta datang ke kantor BPJS sebagai upaya partisipasi. (Nirma Yunita, 2021)

Peserta akan mendapatkan informasi terbaru seputar layanan maupun kesehatan dari pandawa. Beberapa jenis layanan yang dapat diakses dijam operasional mulai dari senin sampai jumat pukul 08.00-15.00 setempat. Layanan di pandawa ini yaitu pendaftaran anggota BPJS baru, penambahan anggota keluarga, mendaftarkan bayi baru lahir, menonaktifkan kepesertaan karena meninggal, memperbaiki data ganda mengaktifkan ulang kartu BPJS Kesehatan, dan lain lain. Pandawa ini untuk memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan kepesertaan. (Hendri, 2022)

Dengan adanya pandemi covid-19 BPJS Kesehatan menggunakan sistem program non tatap muka yaitu dengan menggunakan layanan PANDAWA. Pandawa yang diluncurkan BPJS Kesehatan pada masa pandemi ini, memudahkan dalam berkomunikasi, terutama terkait dengan pelayanan administrasi yang sudah diakses melalui Whatsapp saja agar peserta tidak perlu mendatangi kantor BPJS Kesehatan dan tidak perlu mengantri lagi dikarenakan PANDAWA sudah dijamin mempermudah peserta. PANDAWA yang bertujuan untuk memberikan layanan informasi yang maksimal kepada peserta. Jika saat ini tidak ada layanan Pandawa peserta akan merasakan kesulitan dan harus mendatangi kantor BPJS Kesehatan.

Pandawa beroperasi pada saat awal pandemi Covid-19 perkiraan tahun 2020 karena ada pembatasan sosial yang pada awalnya pandawa lokal dan saat ini menjadi pandawa seindonesia. Pada hasil wawancara ini ada beberapa kendala dan kekurangan pada layanan pandawa ini, kendalanya dulu sempat terjadi gangguan jaringan di sistem pusat jika yang sekarang ini mungkin pada fitur transfer PBID (Penerima Bantuan Iuran Daerah) luar kota dihilangkan dan kekurangannya itu mungkin belum ketersediaannya kolom pengisian pada email.

Berdasarkan hasil peneliti di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang, dari 5 peserta yang diwawancarai semuanya belum mengerti jam layanan pandawa, 2 peserta belum mengerti layanan apa saja yang didapatkan melalui layanan pandawa dan 3 peserta belum mengetahui cara menggunakan layanan pandawa.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Secara Online Melalui Pandawa Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut :

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan peserta terhadap layanan secara online melalui pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta terhadap layanan secara online melalui pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan dari penulis laporan ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap layanan pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang pada dimensi keandalan (*reliability*)

2. Untuk mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap layanan pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*)
3. Untuk mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap layanan pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang pada dimensi jaminan (*assurance*)
4. Untuk mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap layanan pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang pada dimensi empati (*emphaty*)
5. Untuk mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap layanan pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang pada dimensi berwujud (*tangible*)

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Secara Teoritis**

Sebagai salah satu sumber informasi bagi pelaksanaan penelitian bidang asuransi tentang Gambaran Tingkat Kepuasan peserta terhadap layanan secara online melalui pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang

##### **1.4.2 Manfaat secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan untuk penelitian berikutnya, khususnya untuk layanan secara online melalui pandawa.

