

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia, sehat secara fisik dan mental dapat menunjang aktivitas dari manusia sehingga berjalan baik namun disaat sakit tentu memerlukan biaya pengobatan yang mahal baik berobat kedokter atau membeli obat. Untuk masyarakat yang berpenghasilan menengah ke bawah sulit menjangkau pelayanan kesehatan karena terkendala biaya. Pelayanan dibidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Tugas pemerintah yang paling dominan adalah menyediakan pelayanan umum (*Public service*) misalnya dalam bidang pendidikan, kesejahteraan sosial, kesehatan, perlindungan tenaga kerja, pertanian, keamanan dan sebagainya (Tambahani et al., 2021).

Masyarakat yang berpenghasilan rendah tidak dapat menjangkau biaya pelayanan kesehatan sehingga muncul diskriminasi pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah pada tahun 2004 mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) . UU Nomor 40 Tahun 2004 (Perundang-undangan No 40, 2004) ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satu program dari SJSN adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan sosial (Tindage, 2019).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dan Setiap rakyat Indonesia wajib untuk mempunyai kartu Indonesia Sehat yang dikelola BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) Kesehatan juga merupakan Badan Hukum Publik 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 usaha lainnya ataupun rakyat biasa (Faizah & Panjawa, 2020).

Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Sehingga tidak ada konsumen yang kurang puas dan kecewa terhadap kualitas yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri. Pelayanan

merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa (Pratama et al., 2021).

Setiap tahunnya peserta BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Saat ini jumlah peserta program JKN tahun 2022 (per 31 Desember 2022) tercatat sebanyak 248.771.083 jiwa, jumlah tersebut mengalami kenaikan dari tahun 2021 yaitu sebanyak 235.719.262 jiwa. dengan komposisi peserta program JKN tahun 2022, yaitu peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN sebanyak 111.035.093 jiwa, Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD sebanyak 40.763.633 jiwa, Pegawai Penerima Upah (PPU) PN sebanyak 19.383.534 jiwa, Pegawai Penerima Upah (PPU) BU sebanyak 42.552.234 jiwa, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) Pekerja Mandiri sebanyak 30.764.521 jiwa, dan Bukan Pekerja (BP) sebanyak 4.272.068 jiwa. Naiknya peserta BPJS Kesehatan juga akan berhubungan dengan pelayanan petugas BPJS terhadap peserta (BPJS Kesehatan, 2022).

Kepesertaan JKN sejak tahun 2016-2021 terbanyak berada di provinsi Jawa Barat, Jawa Timur dan Jawa Tengah. Hal ini sebanding dengan jumlah penduduk yang tinggi diketiga Provinsi tersebut. Kepesertaan JKN menurut Provinsi tahun 2016-2018 menalami peningkatan disemua provinsi, namun pada tahun 2019 dan 2020 beberapa provinsi mengalami penurunan (pertumbuhan kepesertaan negatif), kemudian pada tahun 2021 peningkatan peserta Kembali terjadi di seluruh provinsi. Hal ini dapat dikaitkan dengan adanya Pandemi Covid 19. Ditahun 2021 jumlah peserta menurut Provinsi Sumatera Utara memiliki peserta paling banyak yaitu

12.057.253 peserta dibandingkan dengan Sumatera Barat yang jumlah pesertanya di tahun 2021 hanya 4.775.330 peserta. Hal tersebut dapat dikatakan jumlah kepesertaan JKN di Sumatera Barat masih sedikit dibandingkan dengan jumlah peserta dari Sumatera Utara (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2022).

Data peserta BPJS di Kantor Cabang Kota Padang Tahun 2021 dengan total keseluruhan yaitu 67.112 orang dari jumlah penduduk 918.112 orang. Sedangkan pada tahun 2022 mengalami kenaikan dengan total keseluruhan peserta yaitu 877.203 orang dari jumlah penduduk 919.660 orang (BPJS Kesehatan Cabang padang, 2023).

Jumlah kunjungan Di Wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang selama tahun 2021 yang direkapitulasi kunjungan tertinggi pada bulan Desember dengan 2285 kunjungan dan kunjungan terendah pada bulan Mei 14 kunjungan, sedangkan pada tahun 2022 kunjungan tertinggi pada bulan Agustus dengan 4409 kunjungan dan kunjungan terendah pada bulan Februari dengan 1458 kunjungan. Dapat diketahui bahwa presentase indeks kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2021 78,6 % dibandingkan dengan tahun 2022 76,2% (BPJS Kesehatan Cabang padang, 2023).

Kepuasan pelayanan bisa diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan antara lain *tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Asurance* (jaminan) dan *Empathy* (kepedulian) (Faizah dan Panjawa 2020). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizky Azhari Siregar dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan bahwa

ada hubungan positif yang signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan. (Siregar, 2022).

Menurut penelitian (Nisa et al., 2020), yang berjudul “Hubungan Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Kanal Pendaftaran Dengan Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS Di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2020” diperoleh tingkat kepuasan peserta JKN-KIS Di Kantor BPJS Kesehatan Barito Kuala Tahun 2020 didapat puas sebanyak 72 responden dan tidak puas sebanyak 26 responden. Pengetahuan peserta JKN-KIS didapatkan baik sebanyak 40 responden, cukup sebanyak 45 responden dan kurang sebanyak 13 responden. Kualitas pelayanan kanal pendaftaran didapatkan baik sebanyak 72 responden dan kurang baik sebanyak 26 responden. Ada hubungan antara pengetahuan dengan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2020. Dan Ada hubungan antara kualitas pelayanan kanal pendaftaran dengan kepuasan peserta JKN-KIS Kabupaten Barito Kuala tahun 2020.

Menurut penelitian (Maulina et al., 2019) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018 diperoleh hasil penelitian tidak terdapat hubungan antara faktor *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Cibungbulang. Sedangkan faktor *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy*

(kepedulian) terdapat hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Cubungbulang.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran pelayanan kepuasan konsumen yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap petugas terhadap konsumen juga akan berdampak terhadap kepuasan konsumen dimana kebutuhan konsumen dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan kualitas pelayanan yang diberikan (Pratama et al., 2021).

Semakin ketat persaingan serta konsumen yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen selama ini telah sesuai dengan harapan konsumen atau belum (Pratama et al., 2021).

Namun terlepas dari kelebihan yang dimiliki BPJS kesehatan, BPJS juga memiliki kekurangan, yang diantaranya seperti adanya klaim berjenjang diluar keadaan darurat yaitu peserta diharuskan memeriksakan penyakit yang diderita ke fasilitas kesehatan tingkat pertama berupa puskesmas atau klinik terlebih dahulu,

setelah itu barulah masyarakat pengguna BPJS mendapat rujukan ke rumah sakit, berbeda dengan layanan jaminan kesehatan swasta dimana masyarakat peserta dapat langsung berobat ke rumah sakit yang sudah diajak bekerja sama. Selanjutnya layanan BPJS kesehatan hanya dapat melindungi diri di wilayah Indonesia saja, berbeda dengan layanan kesehatan swasta lainnya yang bisa memproteksi kesehatan masyarakat pesertanya di rumah sakit yang bekerja sama hingga di seluruh dunia, dan masih ada kekurangan lain dalam pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan (Dewi et al., 2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 10 responden di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang pada tanggal 10 Februari Tahun 2023 dilihat dari kualitas pelayanan masing-masing dimensi meliputi kehandalan (*Reliability*) sebanyak 9 orang menyatakan peserta mendapatkan kesulitan dalam prosedur administrasi, daya tanggap (*responsiveness*) 7 orang menyatakan petugas tidak memberikan informasi yang jelas seperti menjelaskan menggunakan aplikasi JKN Mobile, Jaminan (*Assurance*) 6 orang menyatakan bahwa petugas keamanan sangat memberikan pelayanan yang aman sehingga tidak ada yang merasa takut untuk mengurus kebutuhan peserta, kepedulian (*empathy*) 7 orang menyatakan ada beberapa petugas yang tidak memberi kesempatan untuk bertanya, dan bukti fisik (*tangible*) 6 orang menyatakan ada beberapa ruangan yang kurang nyaman seperti ruang tunggu diluar yang cukup panas dan lahan parkir yang terbatas.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang”.

B. Rumusan masalah

Yang menjadi rumusan penelitian ini adalah apakah ada Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Empaty*), Bukti Fisik (*Tangible*) BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2023.
- b. Diketahui Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2023.
- c. Diketahui Adanya Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk tambahan pengetahuan dan pengalaman yang didapat selama penelitian serta dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan.

b. Bagi Peneliti Lain

Di masa mendatang diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang.

2. Praktis

a. Bagi Institusi

Dapat menambah bahan bacaan dan sebagai sumber referensi bagi mahasiswa khususnya mahasiswa Kesehatan Masyarakat STIKes Alifah Padang.

b. Bagi Institusi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak BPJS Kesehatan Cabang Padang sehingga dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2023. Yang menjadi variabel independen penelitian ini adalah Kualitas layanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan peserta. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Maret-Agustus Tahun 2023. Pengumpulan data dilakukan tanggal 3-19 Juli menggunakan kuesioner dengan jumlah populasi peserta BPJS Kesehatan Kota Padang sebanyak 877.203, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *Accidental Sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi, sedangkan analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel dengan menggunakan uji *Chi-Square*.