

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 & Walangitan, 2021).

Masyarakat yang berpenghasilan rendah tidak dapat menjangkau biaya pelayanan kesehatan sehingga muncul diskriminasi pelayanan kesehatan. Dalam rangka 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 yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014. Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu BPJS Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program JKN dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, BPJS Kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Sehingga tidak ada konsumen yang kurang puas dan kecewa terhadap kualitas yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri. (Patricia, 2021).

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 JKN dan KIS agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, BPJS Kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan

konsumen. Sehingga tidak ada konsumen yang kurang puas dan kecewa terhadap kualitas yang diberikan oleh 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).

Saat ini jumlah masyarakat yang terdaftar sebagai peserta program JKN tahun 2022 total keseluruhan peserta yaitu 877.203 jiwa dari jumlah penduduk 919.145 jiwa, pada tahun 2023 keseluruhan peserta yaitu mencapai 916.723 jiwa dari jumlah penduduk 928.541 jiwa sampai pada tahun 2024 (per 1 Maret 2024) jumlah kepesertaan sebanyak 917.242 jiwa. Dengan komposisi peserta program JKN tahun 2024 (per 1 Maret 2024), yaitu Pekerja Penerima Upah (PPU) sebanyak 325.556 jiwa, Penerima Bukan Penerima Iuran (PBI) APBN sebanyak 246.371 jiwa, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/Mandiri sebanyak 237.808 jiwa, Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD sebanyak 65.693 jiwa dan Bukan Pekerja (PB) sebanyak 41.814 jiwa. Naiknya peserta BPJS Kesehatan juga akan berhubungan dengan pelayanan petugas BPJS terhadap peserta (BPJS Kesehatan, 2024).

Permasalahan yang cukup penting yang berhubungan dengan kepuasan peserta dan yang harus diperhatikan dari pihak BPJS Kesehatan KC Padang adalah mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*). Menurut Parasuraman (2015) kualitas jasa pelayanan dapat diukur dengan

lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati). Sedangkan Menurut (Kotler et al.,2009) kepuasan pelanggan ada empat metode untuk mengukur yaitu sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survei kepuasan konsumen.

Salah satu tujuan dari pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat pada saat ini memiliki pola pemikiran yang mana pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan untuk mendapatkan kesehatan yang baik dan berkualitas. Hal ini menjadikan semakin meningkatnya peranan pemerintah dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Map et al., 2021). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Khotimah, 2023).

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).

Penelitian menunjukkan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS di Kantor BPJS Kesehatan Barito Kuala Tahun 2020 didapat tidak puas sebanyak 72% dari responden. Kualitas pelayanan pendaftaran didapatkan baik sebanyak 26% dari responden dan kurang baik sebanyak 72% dari responden. Penelitian tersebut juga menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan kanal pendaftaran dengan kepuasan peserta JKN-KIS Kabupaten Barito Kuala tahun 2020 (Nisa et al., 2020).

Kepuasan pelayanan bisa diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan antara lain *tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (kepedulian) (Faizah dan Panjawa 2020). Dalam penelitian yang judul Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pelanggan BPJS Kesehatan Cabang Padangsidimpuan bahwa ada hubungan positif yang signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, semakin

baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan BPJS cabang Padang Sidempuan(Siregar, 2022).

Berdasarkan isu yang di publish pada salah satu ulasan website menyampaikan berkomentarnya tentang pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Padang “Antri dikantor BPJS Kesehatan Cabang Padang sangat lama sekali, mana petugas layanan nomor 2 dan nomor 3 tidak ada dan petugas nomor 4 sering pergi meninggalkan tempat. Bagaimana ini? Sampai kapan kayak gini?” Saudara dengan inisial FR juga ikut berkomentar “Pelayanan sangat buruk, jika ada persyaratan yang lain tolong langsung di sebutkan, saya sudah 4 kali balik urusan belum selesai bukan di permudah malah di persulit” Komentar lain juga mengatakan “Saya daftar 3 anggota keluarga pengguna BPJS tapi yang aktif cuma 2 orang? Yang satu lagi statusnya tidak aktif. Padahal kita sudah bayar lunas. Tolong ya jangan bikin kita bolak balik ke kantor BPJS hanya untuk mengurus hal ini karena pekerjaan saya banyak dan pekerjaan saya tidak hanya mengurus ini doang petugasnya tolong profesional dalam bekerja”(Maps, 2024).

Berdasarkan hasil Survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada 10 responden di Kantor BPJS KC Padang pada tanggal 15 Mei Tahun 2024 dilihat dari kualitas pelayanan masing-masing dimensi meliputi dimensi kehandalan (*Reliability*) sebanyak 90% responden menyatakan peserta mendapatkan kesulitan dalam prosedur administrasi, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 70% responden menyatakan petugas tidak memberikan informasi yang jelas seperti menjelaskan menggunakan aplikasi JKN Mobile, dimensi jaminan (*Assurance*) 50% orang

menyatakan bahwa petugas keamanan sangat memberikan pelayanan yang aman sehingga tidak ada yang merasa takut untuk mengurus kebutuhan peserta, dimensi kepedulian (*empathy*) 70% orang menyatakan ada beberapa petugas yang tidak memberi kesempatan untuk bertanya, dan dimensi bukti fisik (*tangible*) 80% orang menyatakan ada beberapa ruangan yang kurang nyaman seperti ruang tunggu diluar yang cukup panas dan lahan parkir yang terbatas dan pada kategori kepuasan 90% peserta menyatakan puas.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini “Apakah ada Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berkunjung di BPJS KC Padang Tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan yang Diberikan Kepada Masyarakat yang Berkunjung di BPJS KC Padang Pada Tahun 2024.
- b. Diketahui Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat yang Berkunjung di BPJS KC Padang Pada Tahun 2024.
- c. Diketahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang tahun 2024.
- d. Diketahui hubungan antara kualitas pelayanan tangible (bukti fisik) terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang tahun 2024.
- e. Diketahui hubungan antara kualitas pelayanan reliability (keandalan) terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang tahun 2024.
- f. Diketahui hubungan antara kualitas pelayanan responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang tahun 2024.
- g. Diketahui hubungan antara kualitas pelayanan assurance (jaminan) terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang tahun 2024.
- h. Diketahui hubungan antara kualitas pelayanan empathy (kepedulian) terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS KC Padang tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Bagi penelitian untuk menambah wawasan serta mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan untuk mengetahui hubungan kualitas terhadap kepuasan masyarakat.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Masa mendatang diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berkunjung di BPJS KC Padang.

2. Praktis

a. Bagi Intitusi

Menambah bahan bacaan dan sebagai sumber referensi bagi mahasiswa Kesehatan Masyarakat Universitas Alifah Padang.

b. Bagi Institusi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak BPJS KC Padang sehingga dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang berkunjung di BPJS KC Padang.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berkunjung di BPJS KC Padang Pada Tahun 2024. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya adalah masyarakat yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di BPJS KC Padang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus Tahun 2024. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan jumlah populasi peserta BPJS KC Padang sebanyak 917.242 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*.