

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa/layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik (Kotler, 2013).

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, maka pentingnya kualitas pelayanan jasa bagi perusahaan sangatlah di perhatikan, seperti kualitas pelayanan jasa pada Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan cabang Padang.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Sesuai dengan undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, prinsip kegotoroyongan merupakan salah satu prinsip sistem Jaminan Sosial Nasional yang artinya prinsip kebersamaan antar peserta dalam menanggung beban biaya Jaminan Sosial yang diwujudkan dengan kewajiban setiap Peserta membayar iuran sesuai dengan tingkat gaji, upah, atau penghasilan. Prinsip kebersamaan itu diwujudkan dalam bentuk jaminan kesehatan yang berupa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta BPJS sesuai dengan syarat yang telah ditentukan seperti membayar iuran perbulan sesuai dengan kelas yang telah dipilih, mulai dari kelas 1 hingga kelas 3, dan mengikuti

prosedur yang telah ditetapkan, sehingga didapatkan layanan kesehatan yang diinginkan.

Pelayanan yang baik dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan, dengan adanya pelayanan yang baik dan respon positif dari masyarakat berupa kepuasan, maka akan membentuk suatu kenyamanan yang berujung loyalitas masyarakat.

Kegiatan pelayanan peserta mencakup menjelaskan kepada manajer manfaat pelayanan perusahaan tentang proses penagihan, menambah dan menghapuskan peserta, memberikan informasi tentang paket pelayanan, mengkoordinasikan proses perpanjangan kontrak yang mencakup perubahan rancangan paket dan tarif, dan melakukan pendaftaran. Kegiatan utama pelayanan peserta dipusatkan pada retensi peserta yaitu mengusahakan agar tiap peserta memperpanjang kontraknya setiap tahun.

Pelayanan kesehatan pada saat ini telah memasuki perubahan sebagai konsekuensi dari perkembangan media informasi. Sehingga pengetahuan dan kesadaran masyarakat sebagai konsumen akan hak untuk mendapat pelayanan yang profesional semakin meningkat, oleh karena itu mereka menuntut adanya peningkatan mutu pelayanan.

Kualitas suatu pelayanan kesehatan disuatu instansi dipengaruhi oleh sistem pelayanan yang diberikan kepada peserta. Pelayanan tersebut kini menjadi hal penting bagi masyarakat, apabila mereka mendapat pelayanan yang baik maka mereka akan tetap bertahan bekerjasama dengan perusahaan pelayanan kesehatan tersebut. Sebaliknya apabila mereka mendapatkan pelayanan yang buruk, maka mereka tidak akan bertahan untuk tetap bekerjasama dengan perusahaan dan

memilih untuk mencari perusahaan yang menyediakan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan, sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan yang memiliki pelayanan yang buruk tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis membuat Tugas Akhir yang berjudul :

“KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP PESERTA BPJS CABANG PADANG”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mencoba merumuskan masalahnya yaitu kualitas pelayanan jasa pada peserta di BPJS cabang padang

1.3 Tujuan Penulisan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada peserta BPJS cabang padang

1.3.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari magang ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Diharapkan hasil magang ini bermanfaat untuk menambah ilmu, wawasan dan pengetahuan penulis mengenai etika pelayanan terhadap peserta BPJS cabang Padang.

b. Bagi Pembaca dan Masyarakat

Hasil magang ini dapat menjadi bahan bacaan dan memberikan sumbangan terhadap pengamatan serupa.

c. Bagi Perusahaan BPJS cabang Padang

Hasil magang ini dapat memberikan masukan kepada BPJS cabang Padang dalam meningkatkan pelayanan terhadap peserta BPJS cabang Padang.

1.4 Ruang Lingkup Magang

Agar penulisan laporan magang ini dapat diselesaikan dengan baik serta mencegah kerancuan pembahasan, maka penulis memfokuskan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Peserta BPJS Cabang Padang.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Adapun dalam pemilihan tempat magang, penulis memilih tempat magang di BPJS cabang Padang . Untuk memenuhi mata kuliah wajib yang harus diikuti oleh penulis, maka penulis akan melaksanakan magang yang sesuai dengan judul yang diajukan oleh penulis, yaitu : Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Peserta BPJS Cabang Padang.

Pelaksanaan magang ini dilaksanakan 40 hari kerja, dari bulan Januari sampai dengan bulan Februari 2017. Namun demikian kegiatan magang dan penetapan tempat kerja tergantung pada ketersediaan dan keputusan oleh BPJS Cabang Padang

1.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan metode:

1. Observasion (Pengamatan lapangan)

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan pimpinan dan beberapa staf yang dianggap dapat memberikan informasi atau data yang diperlukan.

2. Library Reseach (Penelitian Perpustakaan)

Pengumpulan data dari berbagai sumber seperti buku, artikel yang sudah diterbitkan. Serta melakukan pengamatan terhadap beberapa hal yang berhubungan dengan materi penulis.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar pembahasan studi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat magang, ruang lingkup magang, tempat dan waktu magang, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berisikan pedoman yang relevan dengan judul yang diangkat untuk tugasakhir.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini lebih membahas mengenai gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan juga kegiatan yang ada pada BPJS Cabang Padang.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini membahas bagaimanakualitas pelayananterhadap peserta BPJS cabang Padang. dan faktor yang mempengaruhi pelanggaran pada BPJS Cabang Padang.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menerangkan kesimpulan dan saran-saran, dari pembahasan magang yang dilakukan dikantor BPJS Cabang Padang.

