

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting agar manusia dapat bertahan hidup dan melakukan aktivitas. Untuk melakukan berbagai aktivitas sehari-hari seperti sekolah, bekerja, dan kegiatan lainnya dibutuhkan jasmani yang sehat. Apabila seseorang tidak sehat dan terserang penyakit yang mematikan, maka barulah timbul kesadaran akan kesehatan. Dengan timbulnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan bahwa kesehatan itu sangat penting, maka masyarakat akan membutuhkan dan mencari berbagai jasa-jasa pelayanan dan asuransi kesehatan yang memberikan pelayanan tersebut.

Pentingnya kesehatan ini mendorong pemerintah untuk mendirikan layanan kesehatan, agar masyarakat dapat mengakses kebutuhan kesehatan melalui layanan kesehatan salah satunya layanan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan.

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 kesehatan 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.

Penyelenggaraan BPJS kesehatan di Indonesia masih tidak terlepas dari beberapa kendala. Waktu menunggu pendaftaran peserta pada kantor BPJS kesehatan juga sering menjadi keluhan utama. Kendala yang dihadapi bukan hanya pada pelayanan di kantor BPJS kesehatan tetapi di penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas juga menjadi kendala terbesar dalam pelaksanaan BPJS. Peserta juga terkadang merasa bahwa fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya keluhan-keluhan tersebut sehingga membuat sebagian peserta merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan.

Menurut Bell dan Luddington (2006), keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Keluhan pelanggan dapat berbentuk komplain. Komplain yang memiliki intensitas yang tinggi

mempunyai kecenderungan untuk meningkatkan kepuasan dan evaluasi produk.(Nyer, 2000).

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.(Lupiyoadi, 2013).

Untuk menghindari keluhan atas pelayanan yang kurang baik dan mencegah pemutusan pelayanan oleh peserta diperlukan sebuah pelayanan yang prima. Karena pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka untuk Tugas Akhir ini saya mengambil dengan judul:

“ PELAYANAN PENANGANAN KELUHAN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN WILAH PADANG ”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang di bahas pada tugas akhir ini adalah :

1. Apa saja jenis keluhan di BPJS Kesehatan Wilayah Padang?
2. Bagaimana pelayanan penanganan keluhan pada peserta BPJS Kesehatan Wilayah Padang?
3. Apa saja faktor-faktor yang menjadi kendala pelayanan terhadap keluhan peserta BPJS kesehatan Wilayah Padang?

1.3 Tujuan Magang

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui jenis-jenis keluhan di BPJS kesehatan Wilayah Padang.
2. Untuk mengetahui tujuan pelayanan terhadap penanganan keluhan peserta di BPJS kesehatan Wilayah Padang.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala pelayanan terhadap keluhan peserta BPJS kesehatan Wilayah Padang.

1.4 Manfaat Magang

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Magang

Magang ini bermanfaat untuk menambah ilmu, wawasan dan pengetahuan penulis mengenai etika pelayanan terhadap peserta BPJS wilayah Padang.

2. Bagi Pembaca dan Masyarakat

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

3. Bagi Perusahaan BPJS Wilayah Padang

Magang ini dapat memberikan masukan kepada BPJS Wilayah Padang dalam meningkatkan pelayanan terhadap peserta BPJS Wilayah Padang.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Adapun dalam pemilihan tempat magang, penulis memilih tempat magang di BPJS wilayah 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 : Pelayanan Terhadap Peserta BPJS Wilayah Padang.

Pelaksanaan magang ini dilaksanakan 40 hari kerja, dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2018. Namun demikian kegiatan magang dan penetapan tempat kerja tergantung pada ketersediaan dan keputusan oleh BPJS Wilayah Padang.

Sesuai dengan kebijakan fakultas yang memberikan kriteria tempat-tempat magang bagi mahasiswa, maka penulis merasa perlu mencari tempat yang sesuai dengan kriteria ini, dengan hal mendasar adalah tempat magang yang sesuai dengan jurusan penulis yaitu jurusan kesekretariatan dan manajemen perkantoran.

1.6 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, tempat dan waktu magang, metode dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang relevan dengan judul yang tugas akhir magang.

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 Wilayah Padang.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang bagaimana pelayanan penanganan keluhan pada peserta BPJS kesehatan Wilayah Padang yaitu meliputi apa saja jenis keluhan di BPJS kesehatan Wilayah padang, bagaimana pelayanan penanganan keluhan pada peserta BPJS kesehatan Wilayah Padang dan apa saja faktor-faktor yang menjadi kendala pelayanan terhadap keluhan peserta BPJS kesehatan Wilayah Padang

BAB V : PENUTUP

Bab terakhir ini merupakan kesimpulan dan saran-saran terkait dengan pelayanan penanganan keluhan pada peserta BPJS kesehatan Wilayah Padang.

