

## BAB I : PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan organisasi penyelenggara jaminan sosial yang berbadan hukum yang bertugas untuk menjamin bahwa setiap orang mendapatkan kebutuhan hidup yang layak. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Tanggal 1 Januari 2014 program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mulai diimplementasikan oleh BPJS Kesehatan.<sup>1</sup> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.<sup>2</sup>

Jumlah cakupan kepesertaan JKN-KIS di Indonesia per tanggal 1 Januari 2024 yaitu 267.784.196 peserta atau sekitar 95,1% masyarakat Indonesia sudah terdaftar JKN-KIS. Pada Kepulauan Riau jumlah kepesertaan JKN-KIS sudah mencapai 2.183.290 peserta atau sekitar 99,6% Masyarakat sudah terdaftar. Data yang diperoleh dari Kantor Cabang BPJS Kesehatan Batam jumlah peserta JKN Kota Batam s.d. Januari 2024 adalah 1.218.064 jiwa atau 98,17% dari jumlah penduduk Kota Batam sebanyak 1.240.792 jiwa dengan rincian peserta PBI sebanyak 314.090 peserta dan Non-PBI sebanyak 926.702 peserta.<sup>3</sup> Dengan sudah banyaknya jumlah peserta JKN yang terdaftar, maka sebanding dengan akan banyaknya urusan administratif dari peserta JKN untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan. Maka dari itu, BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan

pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar kepuasan peserta atas pelayanan yang telah diberikan oleh fasilitas kesehatan.<sup>4</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh, hasil kepuasan peserta JKN secara nasional yang terdata pada bulan Desember 2022 menunjukkan angka kepuasan peserta JKN di Indonesia sebesar 89,6%, hal ini menandakan bahwa belum mencapai target nasional yaitu sebesar 93%. Wilayah II yaitu Kedepatian Wilayah Sumbagteng Jambi tingkat kepuasan peserta JKN selama 3 tahun terakhir dari tahun 2021 hingga 2023 mengalami fluktuatif. Pada tahun 2021 tingkat kepuasan peserta JKN yaitu sebesar 91,92% lalu pada 2022 mengalami peningkatan menjadi 97,28% lalu mengalami penurunan pada tahun 2023 menjadi 89,48%. Tingkat kepuasan peserta JKN yang masih fluktuatif menandakan bahwa pelayanan yang diterima oleh peserta JKN masih belum konsisten.<sup>5</sup>

Salah satu Kantor Cabang yang termasuk dalam Wilayah Kedepatian Wilayah Sumbagteng Jambi adalah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam yang mana pada tahun 2024 jumlah kepesertaan aktif JKN berjumlah 954.169 (76,9%) sedangkan kepesertaan yang tidak aktif berjumlah 286.623 (23,1%).<sup>3,6</sup> Kepesertaan JKN yang tidak aktif ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan masih belum maksimal.<sup>7</sup> Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzan Junanda Putra tahun 2020 yang menyatakan terdapat hubungan antara status kepesertaan dengan tingkat kepuasan pada pelayanan. Informasi yang diperoleh dari BPJS Kesehatan KC Batam belum ada dilakukannya survei kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS. Dengan tidak adanya survei terkait kepuasan peserta, maka BPJS Kesehatan KC Batam akan kesulitan dalam berinovasi dan mengidentifikasi sektor-sektor yang perlu diperbaiki terkait pelayanan.<sup>8</sup>

Hasil kepuasan memiliki hubungan yang saling berkaitan dengan kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas akan membuat masyarakat merasa puas dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam melindungi dan memenuhi kebutuhan dasar mereka melalui BPJS Kesehatan. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan akan bergantung kepada pandangan peserta yang dilayani. Ketika harapan peserta terpenuhi dan layanan memenuhi harapan mereka, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tinggi dan mereka senang dengan layanan yang mereka terima. Sementara itu, layanan dianggap berkualitas rendah dan partisipan merasa tidak puas dengan layanan yang mereka terima jika kenyataan yang mereka alami lebih kecil dari apa yang mereka harapkan.<sup>9</sup>

Kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi turunan dari variabel tersebut yaitu keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Keandalan adalah kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan, hal ini juga mengacu pada konsistensi penampilan dan keandalan layanan. Bukti langsung adalah fasilitas aktual yang disediakan untuk klien, termasuk staf, peralatan, dan panduan komunikasi. Daya tanggap yaitu Kemampuan penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan memberikan layanan dengan cara yang tepat. Jaminan yaitu mencakup kompetensi dan keterampilan, keramahan petugas, keamanan, dan kepercayaan. Empati adalah kemampuan untuk membangun hubungan dengan cepat, memberikan perhatian individu, dan memahami kebutuhan pelanggan.<sup>10</sup>

Penelitian Sari dkk. (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar telah tercapai. Kepuasan peserta dalam pelayanan

di Kantor BPJS Karanganyar diukur dengan lima dimensi yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi-dimensi tersebut semuanya telah terpenuhi.<sup>11</sup> Penelitian Ayuning & Rina (2022) bertentangan dengan temuan sebelumnya yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden (57%) merasa tidak puas dengan layanan yang diterima di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bandung.<sup>12</sup>

Survei awal yang dilakukan terhadap 10 orang peserta JKN di Wilayah Batam, sebanyak 60% peserta menyatakan kedisiplinan petugas dalam pemberian pelayanan kepada peserta masih kurang baik, 50% peserta merasa kurangnya jaminan berupa penyelesaian keluhan dan kepercayaan peserta terhadap pelayanan yang diberikan, 70% peserta menyatakan hubungan antara petugas pelayanan dan pasien terjalin komunikasi yang kurang baik, dan hanya 40% peserta yang menyatakan pelayanan kepada semua peserta tanpa memandang status sosial dan lain-lain dalam kategori baik.

Menurut ulasan yang diunggah di *website Google* BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam, peserta JKN memiliki masalah berikut ketika mencari layanan di sana yaitu merasa prosedurnya panjang, layanannya rumit, petugasnya tidak ramah, petugasnya memiliki sikap yang tidak mengayomi, dan layanannya tidak efektif.

Rendahnya tingkat kepuasan peserta akan berdampak terhadap perkembangan BPJS Kesehatan. Peserta yang merasa tidak puas terhadap layanan yang diterima, maka peserta memutuskan akan pindah ke jaminan kesehatan lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Jika peserta yang pindah ke jaminan kesehatan lain adalah peserta yang memerlukan perawatan intensif atau mahal, BPJS mungkin mengalami sedikit penurunan beban pelayanan. Namun, jika

peserta yang pindah adalah peserta yang sehat atau berisiko rendah, maka pindahnya peserta tersebut mungkin meningkatkan beban pelayanan bagi peserta yang tinggal di BPJS. Pindahnya peserta yang sehat atau berisiko rendah ke jaminan kesehatan lain dapat meninggalkan BPJS dengan populasi peserta yang lebih cenderung menderita penyakit atau kondisi yang membutuhkan perawatan intensif. Hal ini dapat mempengaruhi struktur risiko BPJS dan biaya klaimnya.

Kepuasan peserta memainkan peran kunci dalam reputasi dan citra institusi dari BPJS kesehatan. Ulasan dan testimoni peserta dapat memengaruhi persepsi masyarakat tentang kualitas dan keandalan layanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Ketidakpuasan peserta juga dapat memberikan tekanan tambahan pada pegawai BPJS Kesehatan. Menangani keluhan dan kekecewaan peserta dapat menambah stres pada tenaga kesehatan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kesejahteraan mereka dan kualitas pelayanan yang mereka berikan.<sup>13</sup>

Berdasarkan data yang sudah dipaparkan, maka peneliti ingin mengetahui **”Analisis Tingkat Kepuasan Peserta JKN Terhadap Pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam Tahun 2024”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan peserta BPJS dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Batam tahun 2023 cukup rendah, yang mana berdasarkan survei awal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan yang belum maksimal. Oleh karena itu, perlunya analisis terkait kepuasan peserta BPJS kesehatan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* agar dapat dilakukannya beberapa tindakan oleh pihak BPJS Cabang Batam untuk meningkatkan kembali kepuasan peserta dalam mendapatkan pelayanan di kantor

Cabang BPJS Kesehatan Batam. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan Peserta JKN terhadap pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam Tahun 2024.

### 1.3 Tujuan

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Peserta JKN terhadap pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam Tahun 2024.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi karakteristik peserta pada pelayanan petugas di BPJS Kesehatan KC Batam berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan status kepesertaan JKN.
2. Untuk mengetahui distribusi kepuasan peserta terhadap pelayanan petugas BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam dilihat dari dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *emphaty*, dimensi *tangible*, dan dimensi *assurance*
3. Untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya dan menentukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan peserta menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan petugas BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam secara menyeluruh menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan pengetahuan di bidang kesehatan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan Peserta JKN terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Temuan penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti di masa mendatang.

### **1.4.2 Manfaat Akademis**

Temuan peneliti dapat digunakan sebagai referensi bagi akademisi untuk melakukan penelitian selanjutnya dan sebagai sumber acuan serta informasi mengenai tingkat kepuasan Peserta JKN terhadap pelayanan BPJS Kesehatan.

### **1.4.3 Manfaat Praktis**

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam untuk terus melakukan evaluasi dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada peserta JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada peserta BPJS yang sedang memanfaatkan pelayanan JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam tahun 2024. Tujuan penelitian ini untuk membahas tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Batam. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Adapun data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner dan data sekunder diperoleh dari profil BPJS Kesehatan Kantor

Cabang Batam dan data laporan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam mengenai kepesertaan JKN. Instrumen penelitian yaitu kuesioner. Populasi yang digunakan yaitu peserta rata-rata per bulan peserta JKN yang datang ke BPJS Kesehatan Kantor Batam yang berjumlah 2.200 peserta dan sampel berjumlah 101 sampel. Adapun teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat, *importance performance analysis*, dan *customer satisfaction index*.

