

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan menjadi hal yang paling penting untuk semua orang. Bahkan banyak orang yang menjadikan kesehatan sebagai harta yang paling berharga didalam hidupnya. Hal itulah yang membuat sebagian orang selalu ingin melakukan apa pun demi menjaga kesehatan. Dengan raga yang sehat semua orang bisa menyelesaikan segala aktivitas kehidupan sehari-harinya. Tetapi tidak bisa dipungkiri dan tanpa kita ketahui, penyakit bisa menyerang tubuh kita yang menyebabkan kondisi tubuh akan memburuk. Jika kesehatan sudah mulai terganggu maka segala aktivitas akan terhambat dan disaat itulah baru kita tersadar bahwa kesehatan sangat penting dan harus dijaga. Untuk itu diperlukannya jaminan kesehatan agar tetap dapat menjamin kesehatan dan membantu dalam segi biaya pengobatan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS kesehatan), peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada periode per 1 Desember 2018, dapat kita perhatikan pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1  
Peserta Program JKN  
(per 1 Desember 2018)

Kategori Peserta	Jumlah Peserta
PBI APBN	92.469.046
PBI APBD	30.028.268
PPU-PN	17.218.712
PPU-BU	32.317.620
PBPU- Pekerja Mandiri	30.656.096
Bukan Pekerja	5.144.573

Sumber: BPJS kesehatan (2018).

Dari tabel 1.1 diatas maka terlihat bahwa untuk peserta PBI APBN jumlah peserta sebanyak 92.469.046, untuk peserta PBI APBD jumlah peserta sebanyak 30.028.268, selanjutnya untuk peserta PPU-PN jumlah peserta sebanyak 17.218.712, untuk peserta PPU-BU jumlah peserta sebanyak 32.317.620, sedangkan untuk peserta PBPU-pekerja mandiri jumlah peserta sebanyak 30.656.096, dan untuk peserta bukan pekerja jumlah peserta sebanyak 5.144.573.

Dengan banyaknya jumlah peserta program JKN tersebut membuktikan bahwa banyak masyarakat yang mengutamakan kesehatan dengan cara mendaftarkan diri ke Badan Penyelenggara Jaminan kesehatan (BPJS kesehatan) agar kesehatan tetap terjamin untuk dikemudian harinya. Program-program BPJS kesehatan tetap memberikan kemudahan kepada masyarakat secara fisik maupun secara pembiayaan untuk masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan

kesehatan di fasilitas kesehatan, sehingga jika pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan dapat meningkat dengan baik maka dapat terus memperluas cakupan peserta dengan tetap meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta. Maka dengan semakin bertambahnya peserta yang ingin mendaftarkan diri BPJS kesehatan akan terus meningkatkan pelayanan. Pelayanan menurut Kotler (2016), merupakan suatu tindakan yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan, dan nantinya bisa ditawarkan dari pihak satu kepada pihak kedua ataupun pihak lainnya. Kualitas pelayanan agar dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka diperlukan untuk meningkatkan keunggulan dan pengendalian atas keunggulan tersebut merupakan pengertian pelayanan (Tjiptono, 2010).

Dalam pelayanan, *service blueprint* menjadi bagian penting bagi perusahaan, khususnya perusahaan jasa, dengan adanya *service blueprint* akan membantu dalam mengurangi terjadinya kesalahan-kesalahan yang menimbulkan kerugian, karena terkait dengan layanan yang diberikan kepada peserta. *Service blueprint* dapat digunakan jika ada perubahan sistem layanan agar sistem layanan bisa memiliki struktur yang baik dan membuat segala sesuatu yang dikerjakan menjadi efektif dan efisien. Dalam pengembangannya ada beberapa langkah agar *service blueprint* dapat berjalan dengan baik, yaitu dengan mengidentifikasi jasa yang sedang di jalankan, mengidentifikasi siapa dan bagaimana segmen peserta, pemetaan proses layanan dari sudut pandang peserta, pemetaan proses layanan dari sudut belakang dan memberikan bukti fisik di setiap aktivitas kontak yang berlangsung.

Menurut BPJS kesehatan (2017), tingkat kepuasan peserta akan pelayanan mencapai 79,5% atau meningkat 0,9% dari tahun 2016. Hal inilah yang membuat

BPJS kesehatan terus meningkatkan pelayanan jasa dan memberikan kemudahan untuk peserta. Agar BPJS kesehatan bisa tetap mempertahankan dan bisa meningkatkan pelayanan yang sudah diberikan, maka diperlukannya *service blueprint* sebagai pendukung layanan yang tersedia, sehingga peserta yang akan terlibat pada layanan bisa mudah mengetahui dan bisa paham mengenai sistem yang digunakan dengan baik, walaupun nantinya semua peserta akan memiliki sudut pandang dan tugas yang berbeda diantara satu sama lainnya. *Service blueprint* sangat penting karena bisa digunakan sebagai titik tolak dalam pengembangan layanan untuk masa yang akan datang karena pada prosesnya tidak hanya memahami apa peran serta sudut pandang dari peserta saja melainkan juga dari karyawan yang bisa juga memahami apa saja tugas dan kontribusi yang akan diberikan pada suatu layanan, tidak sampai disitu saja pada *service blueprint* juga tersedia aktivitas *backstage* dan semua dukungan sistem yang dipakai.

Pada BPJS kesehatan, tidak hanya memberikan *service blueprint* di outlet yang berada pada kantor cabang saja melainkan juga pada *mobile customer service* yang berguna dalam memberikan tambahan kemudahan pelayanan untuk peserta, yaitu dengan adanya *mobile customer service*. Menurut Hadi (2018), *mobile customer service* adalah suatu pelayanan kepesertaan yang sudah disiapkan BPJS kesehatan melalui kendaraan roda empat yang telah dimodifikasi dan dapat melakukan layanan seperti, mendaftarkan kepesertaan, mengubah data, mencetak kartu peserta, dan termasuk melakukan pembayaran iuran. Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul: “Penerapan *Service Blueprint* pada Layanan BPJS Kesehatan Cabang Padang.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan *Service Blueprint* pada Layanan BPJS Kesehatan Cabang Padang ?

## 1.3 Tujuan Magang

Untuk mengetahui penerapan *Service Blueprint* pada Layanan BPJS Kesehatan Cabang Padang.

## 1.4 Manfaat Magang

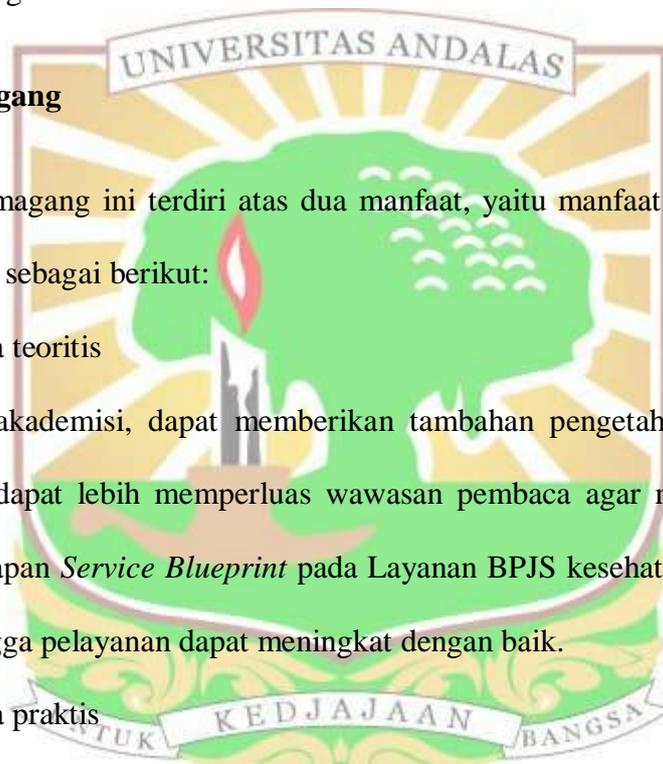
Manfaat magang ini terdiri atas dua manfaat, yaitu manfaat secara teoritis dan secara praktis, sebagai berikut:

a. Secara teoritis

Bagi akademisi, dapat memberikan tambahan pengetahuan dan informasi serta dapat lebih memperluas wawasan pembaca agar mengetahui tentang penerapan *Service Blueprint* pada Layanan BPJS kesehatan Cabang Padang, sehingga pelayanan dapat meningkat dengan baik.

b. Secara praktis

1. Bagi perusahaan, hasil uraian ini akan memberikan masukan kepada pihak perusahaan dalam tetap menjaga pelayanan jasa yang diberikan dan terus meningkatkan pelayanan yang diberikan.
2. Bagi masyarakat, mendapatkan informasi mengenai manfaat, kegunaan, dan mengetahui program yang diberikan oleh BPJS kesehatan Cabang Padang.



## 1.5 Tempat dan Waktu Magang

Waktu dan tempat magang akan dilakukan di BPJS kesehatan Cabang Padang, dengan waktu pelaksanaan magang 40 hari kerja.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih menambah pemahaman, maka dibuat sistematika penulisan yang memuat 5 (lima) bab, yaitu :

### BAB I : PENDAHULUAN

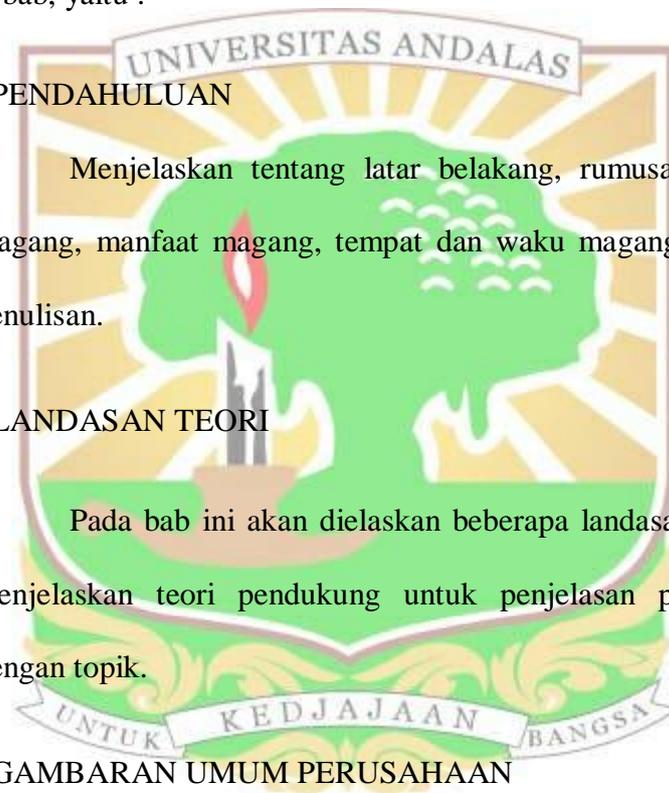
Menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dielaskan beberapa landasan teori yang dapat menjelaskan teori pendukung untuk penjelasan pembahasan sesuai dengan topik.

### BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan menjelaskan gambaran secara umum tentang perusahaan, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan juga struktur organisasi perusahaan.



BAB IV : PEMBAHASAN

Menguraikan tentang penerapan *Service Blueprint* pada Layanan BPJS Kesehatan Cabang Padang.

BAB V : PENUTUP

Menjelaskan kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak perusahaan maupun pihak yang berkepentingan yang akan dilanjutkan dengan bagian akhir yaitu daftar referensi.

