

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Seperti halnya di dalam pemerintahan memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam bidang pendidikan, kesehatan, pemukiman, transportasi, informasi teknologi, dan lainnya (Lembaga Administrasi Negara, 2003).

Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan di Indonesia adalah Undang-undang No. 25 Tahun 2009. Di dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Masyarakat merupakan bagian dari pelayanan publik, yang memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga saat ini yang menjadi tugas penyelenggara pelayanan publik adalah bagaimana memberikan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik berdasarkan kualitas layanan yang diterima dan dirasakan masyarakat dari semua kalangan terhadap keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel (Mukarom, Zaenal dan Laksana Muhibudin. 2015).

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik atau Badan Hukum Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia seperti Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Badan Usaha ataupun rakyat biasa. Program JKN yang dikelola oleh BPJS Kesehatan secara efektif dijalankan mulai 1 Januari 2014 yang menargetkan pada 1 Januari 2019 seluruh penduduk Indonesia menjadi Peserta JKN. Pelaksana program JKN sampai 2018 telah berjalan 4 (empat) tahun. Target kepuasan peserta BPJS Kesehatan ditetapkan oleh tim kementerian dari berbagai bidang, dewan jaminan sosial nasional dan pelaksana badan penyelenggara. Target

kepuasan peserta ini merupakan salah satu dari 8 (delapan) sasaran pokok peta jalan jaminan kesehatan nasional tahun 2012 – 2019 yang menentukan bahwa minimal 85% peserta menyatakan puas baik dalam layanan di BPJS Kesehatan (Mundiharno & Thabrany, 2012).

Kepuasan peserta menjadi tolak ukur penyelenggara bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena peserta merasa tidak puas atau dirugikan. Jika peserta tidak puas tentunya akan berdampak dengan tidak akan kembali lagi dan bisa juga menginformasikan ketidakpuasannya kepada peserta yang akan mendaftar. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi penyelenggara tersebut. Seseorang yang kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas (Widodo dalam Wedarini, 2012:28).

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pada tanggal 27 Januari 2023, sebanyak 10 orang yang telah mengunjungi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan dapat diketahui bahwa sebagian pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan KC Pasuruan. Hal ini mengenai keluhan dari peserta terkait lahan parkir yang kurang luas, ruang tunggu di luar panas sedangkan ruang tunggu di dalam sangat dingin, persyaratan rumit dan menunggu antrian lumayan lama. Ditegaskan juga bahwa konsumen memiliki hak yang di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 berlandaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 yang berisi tentang hak dalam memilih barang, hak mendapatkan kompensasi ganti rugi, hak mendapatkan barang/jasa sesuai dengan kesepakatan, hak menerima kebenaran atas segala informasi terkait produk yang dibeli dan hak pelayanan tanpa diskriminasi.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap peserta. Serta untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan peserta mengenai pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan khususnya di Loker Administrasi. Oleh karena itu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Loker Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, berikut adalah rumusan masalah dari penilitan ini:

Bagaimana pengaruh kualitas Pelayanan Loker Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum :

Mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan.

2. Tujuan Khusus :

- a. Mengidentifikasi kualitas (*responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*) pelayanan loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan.
- b. Mengidentifikasi kepuasan peserta di loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas *responsiveness* pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan.
- d. Menganalisis pengaruh kualitas *reliability* pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan.
- e. Menganalisis pengaruh kualitas *assurance* pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan.
- f. Menganalisis pengaruh kualitas *empathy* pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan.
- g. Menganalisis pengaruh kualitas *tangible* pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan serta mampu menerapkan ilmu yang telah didapat di perkuliahan di IIK Strada Indonesia Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat.

2. Manfaat Bagi Instansi

Dengan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam hal perbaikan kualitas pelayanan.

3. Manfaat Bagi Institusi

Dapat memperoleh ilmu yang dapat dijadikan referensi tambahan sebagai bahan pembelajaran teori dan praktik di IIK Strada Indonesia Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian terdahulu terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta memiliki kesimpulan orignilitas masing-masing.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Penelitian Terdahulu	Variabel	Yang Membedakan dengan Penelitian ini
Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok Bilgah (2018)	Variabel Bebas : Pengaruh Pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Depok Variabel terikat : Kepuasan pelanggan pada Dinas Perhubungan Kota Depok	Variabel Bebas : Pengaruh kualitas <i>Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy</i> dan <i>Tangible</i> pelayanan loket administrasi terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Variabel terikat: Kepuasan Peserta pelayanan loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Subjek: Peserta loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Metode Pengumpulan Data: Kuesioner

		Teknik Pengambilan Sampel: Accidental Sampling
Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020)	Variabel Bebas : Pengaruh kualitas pelayanan di RSIA Karunia Indah Medika di Kabupaten Muara Enim. Variabel terikat : Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim	Variabel Bebas : Pengaruh kualitas <i>Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy</i> dan <i>Tangible</i> pelayanan loket administrasi terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Variabel terikat: Kepuasan Peserta pelayanan loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Subjek: Peserta loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Metode Pengumpulan Data: Kuesioner Teknik Pengambilan Sampel: Accidental Sampling
Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan	Variabel Bebas :	Variabel Bebas :

Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien Sripina Ulandari (2019)	Pengaruh antara kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan. Variabel terikat : kepuasan pasien di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang	Pengaruh kualitas <i>Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy</i> dan <i>Tangible</i> pelayanan loket administrasi terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Variabel terikat: Kepuasan Peserta pelayanan loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Subjek: Peserta loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Teknik Pengambilan Sampel: Accidental Sampling
Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Shopee Ni Wayan, Niluh dan made (2022)	Variabel Bebas : Pengaruh Kepuasam Komsumen Terhadap pelayanan Shopee. Variabel terikat : Kepuasan Konsumen Shopee	Variabel Bebas : Pengaruh kualitas <i>Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy</i> dan <i>Tangible</i> pelayanan loket administrasi terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan.

		Variabel terikat: Kepuasan Peserta pelayanan loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Subjek: Peserta loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Menggunakan Analisis Kuantitatif. Uji asumsi klasik (normalitas dan linieritas) pada regresi linier berganda. Teknik Pengambilan Sampel: Accidental Sampling
Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada Toko Sepatu Rahmad Dani Banyuwangi) Khoirul Anam (2018)	Variabel Bebas : Pengaruh Variabel Indikator dan Variabel terhadap pelayanan di Toko Sepatu Rahmad Dani Banyuwangi. Variabel terikat :	Variabel Bebas : Pengaruh kualitas <i>Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy</i> dan <i>Tangible</i> pelayanan loket administrasi terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan.

	Kepuasan Pelanggan di Toko Sepatu Rahmad Dani Banyuwangi.	Variabel terikat: Kepuasan Peserta pelayanan loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Subjek: Peserta loket administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Uji asumsi klasik (normalitas dan linieritas) pada regresi linier berganda. Teknik Pengambilan Sampel: Accidental Sampling
--	--	--