

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UUD 1945 mengamanatkan bahwa jaminan kesehatan bagi masyarakat, khususnya yang miskin dan tidak mampu, adalah tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Pada UUD 1945 Perubahan, Pasal 34 ayat 2 menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pemerintah menjalankan UUD 1945 tersebut dengan mengeluarkan UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) untuk memberikan jaminan sosial menyeluruh bagi setiap orang dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur. Salah satu diantaranya adalah dengan membentuk program jaminan kesehatan. Program jaminan kesehatan merupakan program yang dipandang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan angka kesejahteraan masyarakat. Semakin baik status kesehatan penduduk suatu negara semakin baik pula tingkat perekonomiannya, dengan demikian akan lebih mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat dinegara tersebut. Adanya penjaminan hak kesejahteraan inilah yang mendorong pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat. (Wahyuni, 2014). Era saat ini, kemajuan teknologi semakin canggih dan berkembang pesat mengikuti arus globalisasi. Pengadaan inovasi pelayanan tersebut sangat diperlukan oleh masyarakat karena dengan adanya inovasi tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan keluhan tersebut dan juga diharapkan mampu memperbaiki sistem prosedur pelaksanaan Pelayanan Publik. (Kadiwano & Yuliana, 2020)

BPJS Kesehatan merupakan salah satu pelaksana badan hukum publik yang dibangun untuk menjalankan program jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia . Maka BPJS Kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagai badan hukum publik, pelayanan harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan kepuasan peserta. BPJS Kesehatan memiliki 2 jenis layanan, yaitu layanan tatap muka dan non-tatap muka. Salah satu layanan non-tatap muka yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan adalah aplikasi mobile JKN (Syamsul, Amri, & Atikah, 2022).

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa Batasan waktu (*selfservice*). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS (Krisdayanti, 2021). Selain itu, terdapat layanan CHIKA (Chat Assistant JKN) dan layanan tanpa tatap muka antara lain VIKA (Voice Interactive JKN), Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WA) yang bertujuan untuk memberikan layanan informasi yang maksimal kepada peserta (BPJS, 2020). Era digital membuat semua pelayanan yang ada dilakukan secara online. Termasuk pelayanan kesehatan di era pandemi yaitu Pandawa (Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp).

Pandawa (Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp) merupakan salah satu layanan dari BPJS Kesehatan untuk mengurus beberapa keperluan administrasi kepesertaan yang biasa didapatkan di Kantor Cabang. Layanan online tersebut bisa dihubungi dinomor WhatsApp “08118165165” dan aktif dihari dan jam kerja. Adapun layanan yang dapat diakses melalui layanan Pandawa antara lain : Pendaftaran Baru (PNS/TNI/POLRI/WNA/PBPU), Penambahan Anggota Keluarga (PNS/TNI/POLRI/WNA/PBPU), Pengaktifan Kembali Kartu, Pindah Jenis Kepesertaan (PBI/PPU non aktif menjadi PBPU), Perubahan/Perbaikan Data, Perubahan FKTP, Pengurangan Anggota Keluarga, Perubahan Kelas Rawat bagi peserta yang belum membayar iuran pertama (Hardiansyah, 2022).

BPJS Kesehatan telah mengaplikasikan layanan digital melalui Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp (Pandawa) sebagai upaya memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan kepesertaan JKN-KIS. Dengan adanya media informasi yang berbasis teknologi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi, tentunya akan berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penggunaan teknologi selular untuk mengakses informasi menjadi

salah satu strategi yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan atau industry dalam menjalankan usahanya (Wang, 2019).

Upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan dengan mengembangkan suatu inovasi layanan informasi kepada masyarakat berbasis digital melalui Pelayanan Administrasi Whatsapp (Pandawa) dan Aplikasi mobile JKN yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi. Hal ini dilakukan oleh BPJS Kesehatan karena melihat kecenderungan masyarakat Indonesia yang memiliki smartphone cukup tinggi yaitu sebesar 66,3% (Indonesiabaik.id, 2018). Pada tahun 2020, BPJS Kesehatan meluncurkan suatu aplikasi yang berbasis digital yaitu PANDAWA yang merupakan transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang dulunya dilakukan secara tradisional (Handayani, 2022). Dan Untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi mobile JKN (Annisa, Pradana, & Suharso, 2020) Pada layanan ini membuat Sebagian peserta mengalami kesulitan dalam mengakses layanan non tatap muka.

Kecenderungan masyarakat yang belum menggunakan aplikasi yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan seperti JKN mobile, aplikasi PANDAWA dan CHIKA secara maksimal. Jumlah peserta dan tenaga kesehatan yang memanfaatkan aplikasi mobile health masih rendah. Hal itu disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain (1) sebahagian peserta BPJS Kesehatan masih gagap teknologi terutama kelompok peserta usia lanjut yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi JKN mobile (2) Keterbatasan media/sarana yang dimiliki oleh peserta untuk mengakses layanan informasi online, terutama peserta pada kategori Penerima Bantuan Iuran (PBI), (3) Perilaku masyarakat yang masih suka datang langsung di kantor BPJS Kesehatan untuk mengurus atau bertanya secara langsung ke petugas walaupun sudah disediakan sarana yang memudahkan mereka untuk mengakses informasi tanpa harus antri di kantor. (Handayani, 2022)

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di BPJS Kesehatan Kota Blitar pada hari Senin, 29 Agustus 2022 kepada sekitar 5 peserta JKN-KIS, telah saya dapatkan beberapa pengaduan pelayanan di fitur PANDAWA. Dan di hari berikutnya hari Selasa, 30 Agustus 2022 kepada sekitar 5 peserta JKN-KIS, telah saya dapatkan beberapa pengaduan pelayanan di aplikasi JKN Mobile. Permasalahan yang sering terjadi seperti kendala data tidak valid, data yang tidak sinkron dengan dinas kesehatan dan dinas kependudukan, lamanya proses perbaikan dan perubahan data melalui layanan online

PANDAWA dan aplikasi JKN Mobile juga kadang membuat 10 peserta JKN-KIS tersebut sedikit kecewa, serta fitur yang terbatas pada layanan online ini membuat peserta di BPJS Kesehatan kota Blitar mengalami kesulitan dalam mengakses layanan online ini. Adapun keterbatasan yang dimiliki peserta yaitu seperti banyak sekali masyarakat yang sudah berusia lebih dari 60 tahun tidak bisa mengaplikasikan handphone, banyak yang beranggapan pelayanan melalui online hanya menyusahkan peserta. Selain itu, permasalahan yang kompleks yang dialami peserta dan keterbatasan petugas membuat petugas harus menyeleksi, menjelaskan dan memberikan solusi kepada peserta satu persatu. Selain itu, petugas hanya disediakan satu smartphone, koneksi yang terkadang tidak berjalan dengan baik sehingga memperlambat alur pelayanan.

Apabila permasalahan terkait tidak segera ditangani akan menyebabkan terjadinya penumpukan administrasi oleh petugas terutama di era pandemi yang berpotensi menyebabkan terjadinya kerumunan. Berdasarkan survei yang didapatkan penulis, kurangnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan media informasi yang disediakan BPJS Kesehatan menjadi salah satu penyebab munculnya banyak pengaduan dari masyarakat. Salah satunya terjadinya kebingungan mengenai layanan online PANDAWA dan aplikasi JKN Mobile. Tingkat kualitas jasa dapat diperoleh melalui konsistensi dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian, akan terciptanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan pengguna jasa (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2015).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kota Blitar untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat kota Blitar tentang pelayanan non tatap muka. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gambaran Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Non Tatap Muka di BPJS Kesehatan Kota Blitar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana Gambaran Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Non Tatap Muka di BPJS Kesehatan Kota Blitar ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan peserta di dalam mengakses pelayanan non tatap muka di Kota Blitar.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan non tatap muka pada aspek Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*).
- b. Mengetahui gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan non tatap muka pada aspek Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*).

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kota Blitar kepada peserta JKN-KIS
- b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan mutu dan pelayanan di BPJS Kesehatan Kota Blitar.
- c. Memberikan sebuah sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari dibangku perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pengembangan Ilmu dan Teknologi Asuransi Sosial

Sebagai salah satu sumber informasi bagi pelaksanaan penelitian bidang asuransi tentang kepuasan pelayanan non tatap muka.

b. Bagi Penulis

Penulis memperoleh pengalaman dalam melaksanakan aplikasi riset bidang asuransi kesehatan, khususnya penelitian tentang kepuasan peserta terhadap pelayanan non tatap muka.

c. Bagi BPJS Kesehatan

Diharapkan dapat menjadi sumber evaluasi dan masukan guna

meningkatkan kualitas kinerja pelayanan dibidang kepesertaan dan pelayanan peserta.

d. Bagi Institusi

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai kontribusi dalam menanamkan minat, motivasi dan sikap dari mahasiswa sehingga dapat meningkatkan prestasi belajar bagi mahasiswanya.