

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan pelanggannya.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : “Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa” selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Helmi dkk., 2017). Pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms dalam (Putra dkk., 2017) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan /pengunjung , dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan / pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan

hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka.

Pelayanan publik menjadi persoalan yang senantiasa mewarnai keseharian masyarakat. Dalam berbagai media massa seperti radio, televisi, koran, dan sebagainya. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sosok aparatur atau birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks, dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintahan, termasuk pelayanan publik dan pembangunan. Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa

menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan di daerah yang baik, keinginan mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien dan akuntabel dalam rangka perbaikan kinerja manajemen pemerintahan atau kualitas pelayanan publik adalah dengan memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Pelayanan Pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (*Public Service*) pada hakekatnya adalah serangkaian layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada semua lapisan masyarakat dengan tujuan memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Tujuan pelayanan publik di era sekarang memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat diantaranya terciptanya pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan,

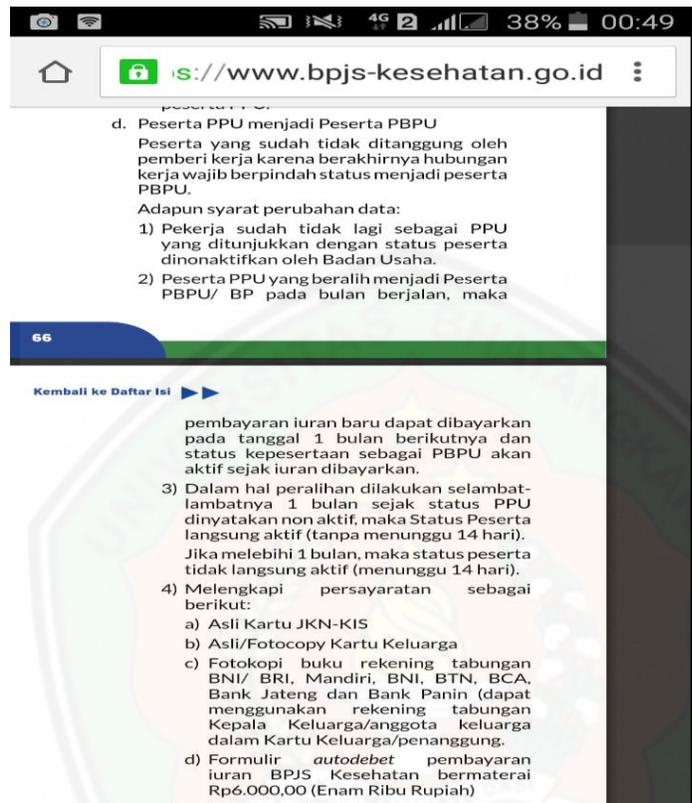
terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif, serta terwujudnya suatu pemerintahan yang baik.

Bagi setiap lembaga termasuk Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) pelayanan sangatlah penting karena segala sesuatu hal yang disampaikan dan dikeluarkan oleh BPJS dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah mengenai jaminan kesehatan yang ia terima. Dengan semakin tingginya biaya hidup dalam segala aspek, semakin banyak orang yang *concern* terhadap asuransi. Wajar saja, asuransi memang bisa sangat membantu ketika ada hal-hal yang tidak terduga. Salah satu jenis asuransi yang paling banyak dibutuhkan adalah asuransi kesehatan. Pemerintah juga turut berusaha memfasilitasi masyarakat Indonesia dengan asuransi kesehatan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Sejak kemunculannya pada 1 Mei 2014, BPJS Kesehatan tidak pernah berhenti menjadi bahan pembicaraan masyarakat luas.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Namun, tampaknya dikantor BPJS ini masih memiliki banyak kendala terkait masalah pelayanan, masalah pertama yaitu terkait dengan kurang lengkapnya pemberitahuan persyaratan kepesertaan bagi peserta yang ingin mengubah statusnya dari peserta PPU (Pekerja Penerima Upah) menjadi PBPU (Peserta Bukan Penerima Upah) yaitu tidak adanya pemberitahuan diawal kalau menjadi peserta PBPU harus menyertakan rekening Koran sebagai salah satu persyaratan administrasi. Hal ini diungkapka oleh Mega salah satu pengguna layanan BPJS Kesehatan Kota Bekasi yang penulis wawancarai mengenai kemudahan proses pelayanan dengan jawaban beliau sebagai berikut :

“mudah cuman di web persyaratannya kurang yang dijelasin ini harus ada rekening koran di website tidak dijelaskan”



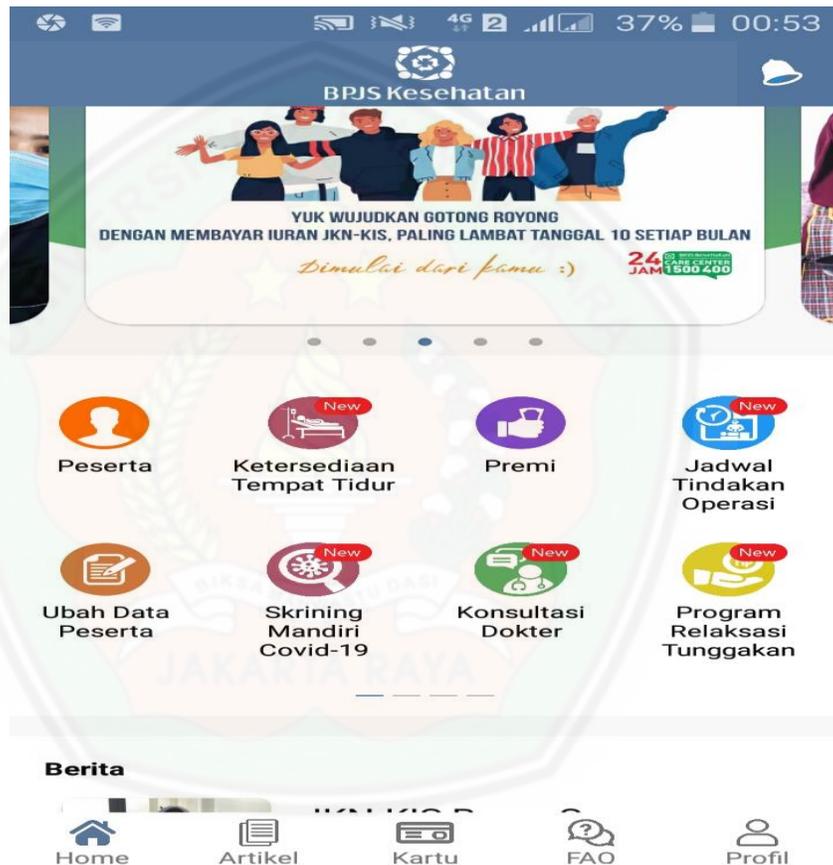
Gambar 1.1. Info persyaratan ubah jenis peserta BPJS Kesehatan dari PPU ke PBPU

Sumber : <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/>

Gambar 1.1. menunjukkan bahwa persyaratan ubah jenis peserta BPJS Kesehatan dari PPU ke PBPU hanya ada 4 *point* yang seharusnya 5 *point* yaitu ditambah rekening Koran sesuai dengan temuan peneliti pada tanggal 24 Juni 2020.

Masalah kedua, yaitu masih sama keterkaitannya peserta mengubah jenis peserta dari PPU ke PBPU yaitu mengurus ubah jenis peserta dari PPU ke PBPU belum bisa diakses secara *online*. Hal ini peneliti temui berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan Kantor BPJS Kesehatan yaitu mbak Erni , beliau mengatakan :

“cepat sih mbak saya datang jam 12 dipotong makan siang jam segini udah beberapa lagi antriannya tapi mbak di web em di aplikasi mobile JKN itu persyaratan dokumen kan saya ngubah dari perusahaan ke pribadi itu tidak ada tertera persyaratannya di aplikasi dan belum bisa *online* jadi mau gamau harus datang ke kantor sini”



Gambar 1.2. tampilan aplikasi Mobile-JKN

Sumber : Aplikasi Mobile-JKN penulis unduh/ *download* melalui play store

Gambar 1.2. menunjukkan menu-menu yang ada di aplikasi Mobile-JKN terbaru yaitu penulis unduh/*download* pada tanggal 24 Juni 2020. Pada aplikasi tersebut tertera bahwa pelayanan apa saja yang bisa diakses *online* oleh pengguna layanan untuk

mempermudah pengguna tersebut dalam mengurus keutuhannya terkait dengan BPJS Kesehatan, mulai dari premi, ubah data peserta, jadwal tindakan operasi, dll. Tetapi untuk ubah jenis peserta seperti kasus mbak Erni menu tersebut belum tersedia oleh aplikasi Mobile-JKN tentang apa saja persyaratannya dan bagaimana alurnya di aplikasi Mobile-JKN belum tersedia jadi para pengguna layanan harus datang ke kantor cabang terdekat untuk mengurusnya.

Masalah ketiga yaitu masih banyaknya calo disekitar Kota Bekasi yang mengurus kepesertaan pengguna layanan yang menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan di Kantor BPJS Kota Bekasi. Fakta tersebut diungkapkan oleh Ibu Zuamah selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta yang penulis wawancarai dengan jawaban sebagai berikut :

“kalau untuk faktor penghambat itu di Bekasi masih banyak peserta yang tidak *aware* dengan syarat dan administratif itu kalau sekarang saya melihatnya ya, jadi disini masih banyak hitungannya masih banyak calo sebenarnya sudah berkurang tapi kami masih menemukan kok mba rekening bolong, rekening palsu, kenapa kami sekarang menerapkan persyaratan rekening karena sesuai dengan standar bank dan syarat-syarat yang berlaku karena itu tadi kami menemukan keganjalan-keganjalan. Bukannya mempersulit tidak, kita sama-sama aja mereka juga lebih enak kan kalau data dipastikan bagus jadi proses pelayanannya enak, jadi *aware* nya mereka sebenarnya masih kurang coba misalkan ada kejujuran disitu tapi tidak semua sih. Kalau dari sisi pegawai mba, kalau pegawai itu harus satu ya harus tau prosedur dan syarat-syarat semuanya , kita ada penilaian, kita ada gamba namanya gamba itu menilai pegawai FO ini layanin nya itu sudah benar atau belum, termasuk *knowledge* nya untuk ke peserta.”

Masalah selanjutnya yaitu mengenai kecermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan peneliti menemukan masih ada kurangnya kehandalan pegawai dalam menyampaikan informasi yang pengguna layanan butuhkan, berdasarkan observasi peneliti, peneliti menemukan bahwa ada pegawai Frontliner menyampaikan informasi ke pengguna layanan masih belum maksimal dikarenakan perbedaan pemahaman, apa yang disampaikan oleh pegawai front liner tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pegawai pelayanan.

Masalah selanjutnya yaitu mengenai fasilitas yang ada dikantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi yaitu tidak terdapat nya tempat parkir khusus untuk pengguna layanan, lalu untuk ruangan beberapa pengguna layanan merasa kalau dilayanin diloket luar kalau hari sudah menjelang siang ruangan tersebut menjadi panas dan tidak nyaman



Gambar 1.3. suasana loket pelayanan luar kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi

Sumber : Penulis pada tanggal 24 Juni 2020

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan penjelasan masalah di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah ;

1. Bagaimana peran Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis peran Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi dalam meningkatkan pelayanan
2. Untuk menganalisis faktor apa saja yang mendukung dan menghambat proses pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Dari Hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan penelitian antara lain

1. Bagi Umum

Dari penelitian di harapkan dapat memiliki kegunaan dalam dunia pendidikan mengenai topik dan penelitian

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan wacana untuk peneltian. Selanjutnya, serta sebagai implementasi ilmu penulis dalam perkuliahan

3. Bagi Perusahaan

Meningkatkan kesadaran karyawan BPJS dalam pentingnya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan reputasi perusahaan

### **1.5. Batasan Masalah**

Berdasarkan Identifikasi masalah diatas tersebut untuk itu peneliti membatasi pokok dari permasalahan, guna memperoleh suatu batasan yang jelas dan sekaligus mencegah terjadinya pembahasan yang meluas yang sama sekali tidak berkaitan dengan pokok permasalahan

Pembatasan masalah meliputi :

1. Penelitian dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bekasi
2. Objek yang diteliti adalah karyawan dan pengguna layanan BPJS Kesehatan Kota Bekasi
3. Waktu dan dana yang terbatas
4. Situasi pandemic Covid-19 telah membuat keterbatasan dalam bertemu dan interview narasumber , informan dan berbagai sumber informasi

### **1.6. Sistematika Penulisan**

