

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsurnya kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana di maksud dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan pembentukan badan penyelenggaraan yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotong royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepersertaan bersifat wajib, dan amanat, dan hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta (Nurjannah dkk, 2018:274).

UU No.40 Tahun 2004 menjelaskan tentang Sistem..Jaminan..Sosial Nasional yang di dalamnya menetapkan program..Jaminan Kesehatan..Nasional (JKN) sebagai salah satu program jaminan sosial dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Pada 1 Januari 2014 Pemerintah resmi mengoperasikan BPJS Kesehatan atas perintah UU Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, yang memiliki target dimana pada tahun 2019 seluruh penduduk Indonesia harus menjadi peserta BPJS Kesehatan (Novitasari, dkk, 2019:39-40).

Aplikasi SIPP merupakan aplikasi Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan yang diperuntukkan untuk menampung keluhan dan pusat informasi peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh Program JKN Kis. Saluran informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) merupakan Aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan pada tahun 2017. SIPP dianggap sebagai solusi bagi peserta agar terhindar dari kesulitan pengelolaan administrasi kepesertaan JKN Kis dengan informasi yang terjaga kualitas, validitas dan integritasnya (Lestari, dkk, 2018:2).

Pengetahuan pada dasarnya terdiri dari sejumlah fakta dan teori yang memungkinkan seseorang untuk dapat memecahkan masalah yang dihadapinya. Pengetahuan tersebut diperoleh baik dari pengalaman langsung maupun melalui pengalaman orang lain (Notoatmojo, 2010:54). Pengetahuan masyarakat tersebut, atau masyarakat yang menyatakan mengetahui adanya fasilitasi pelayanan pengaduan umumnya dengan memperhatikan sarana fisik yang tersedia di lembaga tersebut yaitu adanya atau keberadaan kotak saran di dinding gedung pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan terhadap keinginan untuk menyampaikan keluhan kepada penyelenggaran pelayanan sebagian besar akan menyampaikan keluhan jika memiliki kesempatan tersebut (Bapenas, 2010:15).

Komplain atau keluhan yang disampaikan oleh peserta JKN KIS tersebut merupakan hal yang tidak bisa terlepas dari instansi. Komplain merupakan salah satu bentuk perhatian peserta terhadap instansi yang terkait untuk meningkatkan pelayanannya. Karena menanganinya adalah suatu bentuk peningkatan

kepercayaan pada peserta serta acuan bagi instansi untuk membuat sistem mereka menjadi lebih baik (Nurjannah dkk, 2018:275).

BPJS Kesehatan Mulai Beroperasi tahun 2014 dengan jumlah 121,6 juta peserta, tahun 2016 meningkat menjadi 171,9 peserta (BPJS Kesehatan, 2016:1). Per tanggal 10 Mei 2019 total jumlah peserta sebesar 221.580.743 serta tingginya jumlah akses masyarakat terhadap program jaminan kesehatan (JKN-KIS) (BPJS Kesehatan, 2020:3). Perkembangan jumlah kepesertaan JKN-KIS secara nasional sampai dengan 30 November 2019 adalah 222.818.475 jiwa dan targetnya di akhir tahun 2019 dapat mencapai semuanya atau minimal 90% dari total penduduk Indonesia (Nurmalasri, 2020:35). Data per. Februari 2020, jumlah kepesertaan di Provinsi Jawa Timur sebesar 69,54%. Jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur tahun 2018 sebesar 39.500.851 jiwa. Artinya, diperkirakan masih ada 12.148.878 penduduk yang belum memiliki jaminan kesehatan (Nurmariyani, dkk, 2020:1). Jumlah peserta JKN Kis di Wilayah Cabang Mojokerto tahun 2019 sebesar 807.943 orang dari 1.133.988 jiwa penduduk Mojokerto atau sebesar 71,25%. Fenomena di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto ditemukan bahwa rata-rata jumlah keluhan peserta JKN KIS yang masuk meningkat dan kemudahan-kemudahan aplikasi yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan belum dimanfaatkan secara optimal oleh peserta.

Semakin banyaknya pengaduan keluhan peserta dapat menunjukkan bahwa masyarakat tidak merasa puas atas pelayanan yang mereka terima baik dari masalah administrasi, medis maupun non medis meliputi keluhan iuran Program

JKN-KIS, keluhan pelayanan administrasi, dan keluhan pelayanan kesehatan, keluhan pelayanan obat, keluhan sikap petugas baik medis maupun nonmedis.

Data Pengaduan dari tarikan Aplikasi SIPP Tahun 2020, sebanyak 13% dari 807.943 peserta JKN KIS melakukan pengaduan atau keluhan melalui aplikasi SIPP. Berdasarkan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara tanggal 20 Januari 2021 pada 10 peserta JKN KIS yang datang, 6 orang (60%) yang tidak menyalurkan keluhan melalui aplikasi SIPP mengaku tidak tahu jika ada program tersebut dan kurang termotivasi untuk menyalurkan keluhan melalui program itu. Sedangkan 4 orang (40%) yang menyampaikan keluhan melalui aplikasi SIPP mengaku telah tahu dan termotivasi untuk memanfaatkan aplikasi SIPP sebagai media menyampaikan keluhan. Untuk keluhan yang disampaikan yaitu tentang perubahan identitas nama, pelayanan kesehatan (Sistem rujukan berjenjang/rujukan online), iuran tidak sesuai, Ketentuan dan Prosedur pembayaran Denda Pelayanan.

Sebuah perusahaan yang tumbuh dan berkembang tentunya tidak akan terlepas dari masalah. Upaya penanganan keluhan peserta dapat memberikan manfaat besar bagi perusahaan tersebut antara lain, akan terciptanya hubungan baik antara peserta dan perusahaan, mengetahui aspek pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya, memberikan kepuasan bagi peserta, mempertahankan citra positif perusahaan dan menghindari publisitas negatif (Nurjannah dkk, 2018:277). Untuk itu BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto ikut berperan aktif dalam pengoptimalan untuk menampung keluhan dan komplain peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh JKN Kis. Perilaku memanfaatkan

aplikasi SIPP untuk mengungkapkan keluhan tentang pelayanan berhubungan dengan pengetahuan peserta. Teori pembentukan perilaku, bahwa munculnya sebuah perilaku dilatarbelakangi oleh stimulus. Stimulus tersebut menghasilkan respon yang muncul dari dalam diri individu sebagai *inner drive* atau dorongan dari dalam. *Inner drive* digunakan seseorang untuk memenuhi kebutuhan dalam menghadapi lingkungan yang dihadapinya. Pengetahuan merupakan salah satu stimulus dalam pembentukan perilaku tersebut (fauzian, dkk, 2016:1639). Perilaku memanfaatkan aplikasi SIPP untuk mengungkapkan keluhan tentang pelayanan berhubungan dengan motivasi peserta. Perilaku seseorang suatu tertentu biasanya ditentukan oleh kebutuhan yang paling kuat. Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan, serta memelihara perilaku manusia (Pahlevi, 2016:139). Dampak apabila peserta tidak memanfaatkan aplikasi SIPP adalah keluhan tidak tersampaikan dengan cepat, atau bahkan tidak diterima dengan baik, akhirnya tidak tercipta solusi tepat guna.

Penanganan komplain/keluhan merupakan salah satu contoh pelayanan prima yang diberikan instansi kepada peserta. Pihak BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pasien, dengan menghubungi pasien guna menanggulangi kesalahpahaman (*miss understanding*) dalam penerima informasi yang berdampak ketidaknyamanan kedua belah pihak. Pelayanan terhadap keluhan peserta yang terkontrol dengan baik, mampu memberikan manfaat terhadap peningkatan pelayanan secara keseluruhan. Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Hubungan**

Pengetahuan Dan Motivasi Peserta JKN KIS Dengan Penyampaian Keluhan Melalui Aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto’.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan pengetahuan dan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan melalui aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto?

C. Batasan masalah

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan pengetahuan dan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan melalui aplikasi SIPP. Sedangkan factor lain yang berpengaruh terhadap penyampaian keluhan seperti ; kurangnya akses ke informasi, persepsi negatif dan lain lain tidak diteliti.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan pengetahuan dan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan melalui aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi pengetahuan peserta JKN KIS dalam menyampaikan keluhan melalui aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.
- b. Mengidentifikasi motivasi peserta JKN KIS dalam menyampaikan keluhan melalui aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto
- c. Mengidentifikasi penyampaian keluhan peserta JKN KIS melalui aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.
- d. Menganalisis hubungan pengetahuan peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan melalui aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.

- e. Menganalisis hubungan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan melalui aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang penyampaian keluhan melalui aplikasi SIPP dalam hubungannya dengan pengetahuan dan motivasi peserta JKN KIS di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto, sehingga BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto bisa mengambil langkah – langkah strategis.

b. Bagi Peserta JKN KIS

Hasil penelitian ini dapat memudahkan peserta dalam penyampaian keluhan terkait pelayanan administrasi dan pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan perkembangan ilmu Kesehatan Masyarakat serta memberikan tambahan referensi tentang hubungan pengetahuan dan motivasi peserta JKN KIS dengan penyampaian keluhan melalui aplikasi SIPP di BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.

b. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan

pemikiran secara teoritis dan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan tambahan di Perpustakaan sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit.