

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan seluruh bentuk penerapan pengetahuan, metode dan alat yang digunakan manusia untuk mempermudah pekerjaan, meningkatkan efisiensi, serta menghasilkan solusi yang lebih efektif dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi tidak hanya mencakup perangkat fisik seperti mesin atau komputer, tetapi juga mencakup sistem, proses, dan cara kerja yang dirancang untuk membantu penyelesaian tugas secara lebih mudah. Teknologi informasi telah berkembang dengan pesat dan telah menyebar luas melalui berbagai media baik media cetak maupun elektronik yang menjadi semakin mudah diakses oleh masyarakat salah satunya didalam aspek bidang kesehatan.

Teknologi informasi dalam bidang kesehatan telah membawa perubahan signifikan terhadap proses pelayanan di berbagai fasilitas kesehatan, salah satunya sistem BPJS kesehatan (*P-care*). *P-care* adalah aplikasi yang berasal dari BPJS dan digunakan untuk fasilitas kesehatan dengan tujuan memberikan kemudahan akses untuk meningkatkan efisiensi, ketepatan, kemudahan pendaftaran, verifikasi peserta dan kenyamanan dalam proses administrasi pasien (Ramadani et al., 2022). Dengan adanya sistem (*P-care*), fasilitas kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan.

Sistem BPJS kesehatan (*P-care*) telah digunakan hampir diseluruh wilayah Indonesia contohnya di Sumatera Selatan kota Palembang, salah satunya di Klinik Pangeran Ratu yang beralamat di Jl. Pangeran Ratu Rt 025/Rw 007, 5 ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1, kota Palembang, Sumatera Selatan 30257. Klinik pangeran ratu memiliki pasien yang terdaftar BPJS sejumlah 1.164, yang akan diambil sampelpada bulan desember dengan pasien aktif sebnayak 168 responden. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) klinik memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan awal kepada peserta jaminan kesehatan (JKN) mengandalkan sistem *Primary*

Care (P-care) untuk proses administrasi. Namun, masih sering ditemukan sejumlah kendala yang menghambat proses administrasi pasien seperti lambannya akses server, ketidaksinkronan data, dan keterlambatan pembaruan status data antara *P-care* dan *Mobile JKN*. Gangguan pada sistem *P-care* terutama pembaruan data, menjadi faktor penyebab menurunnya kepuasan pelayanan pasien (Pertwi, 2022). Akibat menurunnya kepuasan pengguna terhadap sistem yang sedang berjalan peneliti tertarik untuk meneliti sistem BPJS (*P-care*) dengan menggunakan metode *Servqual*.

Metode *Servqual* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan di berbagai bidang termasuk layanan kesehatan. Metode *Servqual* sangat menarik digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem BPJS pada klinik Pangeran Ratu. Dengan dimensi yang dimiliki pada metode *Servqual* dapat mewakili kualitas pelayanan yang akan diukur, serta dengan adanya penilaian ini diharapkan sistem BPJS dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Metode ini mudah dipahami, memiliki alat ukur yang jelas, menilai kualitas berdasarkan pendapat konsumen, serta dapat mengetahui apa yang diharapkan konsumen dari sistem layanan di klinik. Penggunaan metode *Servqual* dianggap tepat oleh peneliti karena mampu mengidentifikasi aspek layanan yang mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya pada fasilitas tingkat pertama seperti klinik. Metode ini, memudahkan peneliti untuk melakukan Analisa kuantitatif sehingga hasil penelitian lebih tepat dan dapat dijadikan dasar rekomendasi perbaikan layanan kesehatan (Ade Amallia, 2024).

Penelitian ini perlu dilakukan karena program BPJS melalui sistem (*P-care*) dan layanan terkait berusaha menjamin kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. kualitas layanan dapat dilihat dari kepuasan pasien sebagai pengguna jasa untuk menilai mutu pelayanan di klinik (Anjayati, 2021). Bagi klinik penelitian ini menjadi dasar evaluasi kualitas pelayanan, seperti memperbaiki alur pendaftaran, pelayanan administrasi, maupun interaksi petugas-pasien. Bagi BPJS. penelitian ini dapat membantu meningkatkan standar layanan, sehingga program tersebut benar-benar memberi layanan

yang memenuhi ekspektasi fasilitas kesehatan lainnya serta bagi pengguna, penelitian ini berpotensi meningkatkan kepuasan terhadap sistem untuk mendapatkan kualitas layanan yang lebih baik. Oleh sebab itu, penelitian ini cocok dilakukan di Klinik Pangeran Ratu karena terdapat beberapa pasien mengadukan keluhan akses sistem BPJS (*Mobile Jkn*) yang terhubung ke *P-care*, serta kebutuhan layanan BPJS cukup tinggi di Klinik Pangeran Ratu (Sihombing & Ritonga, 2024).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menganalisa yang akan dituangkan dalam bentuk penelitian dengan memberi judul **“Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem BPJS di Klinik Pangeran Ratu Dengan Menggunakan Metode *Servqual*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang akan dibahas adalah

- a. Bagaimana mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem BPJS di Klinik Pangeran Ratu dengan menggunakan metode *Servqual*?
- b. Seberapa besar kepuasan pelayanan yang dirasakan pengguna terhadap sistem BPJS di Klinik Pangeran Ratu berdasarkan dimensi *Servqual*?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan lebih terarah dan dapat mencapai tujuan maka penelitian yang di lakukan meliputi:

- a. Pengukuran hanya pada layanan sistem BPJS di Klinik Pangeran Ratu.
- b. Metode pengukuran kepuasan pelayanan pada sistem BPJS di Klinik Pangeran Ratu yaitu *Servqual* dengan 5 dimensi pengukuran antara lain *Tangibles* (Bukti Fisik), berupa fasilitas, sarana pendukung layanan dan penampilan staff. *Reliability* (Keandalan), kemampuan dalam menyampaikan layanan secara mudah dipahami, akurat, tepat waktu, dan konsisten. *Responsiveness* (Daya Tahan), kemampuan dan kecepatan staf dalam merespon pengguna serta menanggapi keluhan dan permintaan pengguna. *Assurance* (Jaminan/Keyakinan), merupakan perilaku dan pengetahuan staff untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna terhadap

layanan. *Empathy* (Empati), memberikan perhatian individu staff terhadap kebutuhan pelanggan secara personal.

- c. Total Jumlah sampel adalah 100 responden yang terdiri dari pengguna sistem layanan BPJS klinik Pangeran Ratu.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Memudahkan pengelola dalam pengembangan dan perbaikan sistem layanan dalam hal ini pihak Klinik Pangeran Ratu.
- b. Mengetahui variabel mana saja yang mendapatkan prioritas perbaikan dengan menggunakan *Servqual*.
- c. Memberikan pengetahuan lebih mengenai metode kualitas layanan pada metode *Servqual*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

- a. Bagi Akademis

Bagi perguruan tinggi, penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan hasil penelitian yang diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika.

- b. Bagi Peneliti

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan sebuah pengalaman dan pengetahuan dalam mempelajari dan menganalisis manfaat pengukuran layanan sistem BPJS klinik Pangeran Ratu.

- c. Bagi Objek Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran perbaikan kepada objek sehingga pelayanan kepada pelanggan akan menjadi lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada Penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis memasukan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian dan metode pengumpulan data.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai pengertian dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini penulis akan menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan dan tahapan penerapannya pada penilaian kualitas layanan sistem BPJS klinik Pangeran Ratu.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis akan membahas bagaimana hasil menganalisis permasalahan dan pembahasan tentang penelitian yang ditulis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan Kesimpulan dan Saran yang diberikan oleh penulis kepada kualitas layanan sistem BPJS klinik Pangeran Ratu berdasarkan hasil penilaian kualitas pada metode *Servqual*.