

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI INDRALAYA
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

Oleh:

Mawar Herlina Novianti

NIM: 06051181621064

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2022

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI INDRALAYA
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

Oleh

Mawar Herlina Novianti

NIM : 06051181621064

**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Disetujui untuk diajukan dalam Ujian Akhir Program Sarjana**

Mengesahkan:

Pembimbing I



Dra. Alfiandra, M.Si

NIP.196702051992031004

Pembimbing II



Drs. Sri Artati Waluyati

NIP.196911151994012001



Mengetahui

Koordinator Program Studi,



Sulkipani, S.Pd,

NIP. 198707042015041002

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mawar Herlina Novianti

NIM : 06051181621064

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Indralaya Kabupaten Ogan Ilir” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan plagiat di perguruan tinggi. Apabila dikemudian hari ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi dan/atau ada pengaduan pihak lain terhadap keaslian karya saya ini, saya bersedia untuk menerima sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Indralaya, 25 Juli 2022



Mawar Herlina Novianti

NIM. 060511816211084

PRAKATA

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi PPKn Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Alfiandra, M.Si. Dan ibu Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si., sebagai pembimbing atas segala bimbingannya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa merahmati dan membalas kebaikan bapak dan ibu. Aamiin Allahumma Aamiin.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Hartono, M.A selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya, ibu Dra. Farida, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial, dan Bapak Sulkipani, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Program Studi PPKn yang telah membantu dan memudahkan dalam pengurusan administrasi penelitian pada skripsi ini. Kemudian ucapan terima kasih juga ditunjukkan kepada seluruh dosen Program Studi PPKn atas segala ilmu, pengetahuan serta nasihat yang telah diberikan, semoga menjadi bekal dan dapat penulis amalkan di kemudian hari.

Serta tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada Lurah timbangan kecamatan Indralaya Utara Beserta staf pegawai yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di RT 001 RW 000 dan bantuan selama penulis melakukan penelitian di RT 001 RW 000 ini sehingga skripsi ini dapat di selesaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pelajaran di bidang Program Studi PPKn dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Indralaya, juli 2022



Mawar Herlina Novianti
NIM.06051181621064

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DRAFT	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah.....	7
1.3.Tujuan Penelitian	7
1.4.Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.Persepsi Masyarakat.....	8
2.1.1 Pengertian Persepsi	8
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	8
2.1.3 Proses Terbentuknya Persepsi.....	10
2.1.4 Ciri-Ciri Umum Dunia Persepsi	11
2.2.Pelayanan Publik.....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	14
2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik	15

2.2.3 Unsur Penting Dalam Proses Pelayanan Publik.....	16
2.2.4 Peran Pemerintah Dalam Pelayanan Publik	16
2.3.Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	19
2.3.1 Pengertian BPJS Kesehatan	19
2.3.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	19
2.3.3 Manfaat BPJS Kesehatan.....	20
2.4. Kerangka Berpikir.....	21
2.5. Alur Penelitian.....	23
 BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1. Metodologi Penelitian	24
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	24
3.2.1 Definisi Variabel Penelitian.....	25
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Teknik Kuesioner atau Angket.....	28
3.4.2 Teknik Dokumentasi	30
3.4.3 Teknik Wawancara	30

3.5. Teknik Analisis Data Instrument.....	31
3.5.1 Uji Validitas Angket.....	31
3.5.2 Uji Reliabilitas Angket	31
3.6. Teknik Pengolahan Data.....	32
3.6.1 Teknik Analisis Data	32
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Pelaksanaan Penelitian	34
4.2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	34
4.2.1 Deskripsi Data Hasil Dokumentasi.....	35
4.2.2 Profil Kelurahan Timbangan Kecamatan Indralaya Utara.....	35
4.2.3 Visi dan Misi Kelurahan Timbangan Kecamatan Indralaya Utara	35
4.3 Deskripsi Data Hasil Angket.....	36
4.3.1 Deskripsi Data Hasil Wawancara Secara Tertulis.....	62
4.4. Analisis Data Hasil Penelitian	62
4.4.1 Analisis Data Hasil Dokumentasi.....	62
4.4.2 Analisis Hasil Angket.....	62
4.4.3 Rekapitulasi Angket.....	63
4.4.4 Analisis Data Hasil Wawancara Secara Tertulis.....	74
4.4.5 Hasil Analisis Hitungan Excel.....	82
4.5. Uji Instrument Penelitian	83

4.5.1 Uji Validitas Angket.....	83
4.5.2 Uji Reliabilitas Angket.....	86
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	89
5.2.1 Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	89
5.2.2 Bagi Masyarakat.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Variabel Penelitian	25
Tabel 3.2 Populasi Penelitian	27
Tabel 3.3 Sampel Penelitian	28
Tabel 3.4 Daftar Skor Jawaban Responden.....	29
Tabel 3.5 Daftar skor jawaban respnden	32
Tabel 3.6 Kriteria Efektivitas berdasarkan interpretasi skor persentase.....	34
Tabel 4.1 jadwal kegiatan penelitian.....	35
Tabel 4.2 daftar skor jawaban responden	37
Tabel 4.3 kriteria efektivitas berdasarkan interpretasi skor persentase	38
Tabel 4.4 ruangan dan peralatan selalu dalam kondisi baik.....	39
Tabel 4.5 fasilitas pelayanan bpjs kesehatan sudah sesuai dengan kehendak	39
Tabel 4.6 fasilitas dan alat-alat kesehatan diruang rawat inap	40
Tabel 4.7 kondisi ruangan yang di gunakan selalu bersih.....	41
Tabel 4.8 kondisi peralatan yang di gunakan selalu bersih.....	41
Tabel 4.9 prosedur pelayanan bagi pasien rawt inap sudah diterapkan dengan baik ...	42
Tabel 4.10 memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur operasional.....	43
Tabel 4.11 adanya administrasi yang sudah sesuai dengan prosedur	43
Tabel 4.12 secara keseluruhan pelayanan pasien dirumah sakit ini baik.....	44
Tabel 4.13 mampu menangani masalah perawatan dengan baik dan profesional	45
Tabel 4.14 memberikan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan saya	45
Tabel 4.15 memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang di janjikan.....	46
Tabel 4.16 memberikan informasi tentang perawat saya dengan lengkap.....	47
Tabel 4.17informasi pembayaran diberitahukan dengan jelas oleh petugas bpjs.....	47
Tabel 4.18 begitu anda sampai dirumah rumah sakit pasien dapat penanganan	48
Tabel 4.19 melakukan tindakan perawatan sesuai dengan waktu	49
Tabel 4.20 perawat bersedia membantu ketika saya mengalami kesulitan.....	49
Tabel 4.21 perawat membantu anda dalam pelayanan laboratorium.....	50
Tabel 4.22 perawat cepat memberikan pelayanan ketika saya sampai diruang inap.....	51
Tabel 4.23 cepat dalam menggapai keluhan.....	51
Tabel 4.24 asuransi yang diberikan kepada pengguna kartu bpjs dengan baik.....	52

Tabel 4.25 perawat dapat mengatasi keluhan saya rasakan.....	53
Tabel 4.26 perawat teliti dalam melakukan tindakan keperawatan	53
Tabel 4.27 perawat dapat mengatasi keluhan yang saya rasakan	54
Tabel 4.28 perawat dalam melakukan tindakan keperawatan	55
Tabel 4.29 membantu anda untuk memperoleh obat	55
Tabel 4.30 perawat sering melihat dan memeriksa keadaan saya	56
Tabel 4.31 perawat tidak pernah berbeda-beda antara pasien bpjs.....	57
Tabel 4.32 perawat bersikap ramah dan sopan.....	58
Tabel 4.33 perhatian yang cukup tinggi kepada pasien selalu diberikan perawat.....	59
Tabel 4.34 perawat selalu berusaha agar pasien merasa puas	59
Tabel 4.35 perawat merawat pasien dengan penuh kesabaran	60
Tabel 4.36 pelayanan perawat membuat keluhan anda semakin berkurang	61
Tabel 4.37 pelayanan perawat pasien sudah memenuhi standar asuhan keperawatan ...	61
Tabel 4.38 indikator dimensi tangible (bukti fisik)	63
Tabel 4.39 kriteria efektivitas interpretasi skor persentase.....	65
Tabel 4.40 indikator (kehandalan)	65
Tabel 4.41 kriteria efektivitas interpretasi skor persentase.....	67
Tabel 4.42 indikator (ketanggapan)	67
Tabel 4.43 kriteria efektivitas interpretasi skor persentase.....	69
Tabel 4.44 indikator (jaminan)	69
Tabel 4.45 kriteria efektivitas interpretasi skor persentase.....	71
Tabel 4.46 indikator (empati)	71
Tabel 4.47 kriteria efektivitas interpretasi skor persentase.....	73
Tabel 4.48 hasil rata-rata persentase dan skor	74
Tabel 4.49 rekapitulasi data hasil wawancara instrument penelitian.....	75
Tabel 4.50 rekapitulasi data hasil wawancara instrument penelitian.....	77
Tabel 4.51 rekapitulasi data hasil wawancara instrument penelitian.....	79
Tabel 4.52 hasil uji validitas angket penelitian	83
Tabel 4.53 interpretasi validitas angket penelitian	85
Tabel 4.54 hasil uji reliabilitas angket penelitian	86

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 kerangka berpikir.....	19
Bagan 2.2 alur penelitian	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : usul judul pembimbing 1
- Lampiran 2 : usul judul pembimbing 2
- Lampiran 3 : validasi judul
- Lampiran 4 : perubahan judul
- Lampiran 5 : surat keputusan pembimbing skripsi
- Lampiran 6 : persetujuan seminar usul penelitian
- Lampiran 7 : perbaikan seminar usul penelitian
- Lampiran 8 : surat izin penelitian
- Lampiran 9 : surat balasan kelurahan timbangan kecamatan indralaya utara
- Lampiran 10 : persetujuan seminal hasil penelitian
- Lampiran 11 : rubrik seminar hasil penelitian
- Lampiran 12 : persetujuan ujian akhir program
- Lampiran 13 : kartu bimbingan skripsi
- Lampiran 14 : kisi-kisi instrumen angket
- Lampiran 15 : instrumen angket
- Lampiran 16 : kisi-kisi instrumen wawancara
- Lampiran 17 : instrumen wawancara
- Lampiran 18 : foto-foto pada saat penelitian

**Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Badan
Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Indralaya
Kabupaten Ogan Ilir**

Oleh

Mawar Herlina Novianti

Pembimbing : 1. Drs Alfiandra, M.Si

2. Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

ABSTRAK

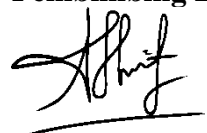
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode bersifat deskriptif. Populasi penelitian ini berjumlah 250 orang dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dengan tingkat kesalahan 10% maka sampel dalam penelitian ini menjadi 25 orang. Dokumentasi, kuesioner dan wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Indralaya Kabupaten Ogan Ilir adalah Positif, dengan skor rata-rata diperoleh 78,9% (\geq) 62,5%. Rekapitulasi diperoleh dari dimensi tangible 82,2%, Reliability 78,5%, Resposiveness 77,5% Assurance 78% dan Empathy 78,6%. telah ditentukan sebelumnya bahwa skor \geq 62,5% memiliki kriteria persepsi positif dan skor \leq 62,5% memiliki kriteria persepsi positif.

Kata Kunci : persepsi masyarakat, Kualitas pelayanan , Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Pembimbing 1


Drs. Alfiandra, M.Si
NIP.196702051992031004

Pembimbing 2


Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si
NIP.196911151994012001

Mengetahui

Koordinator Program Studi PPKn


Sulkipani, S.Pd., M.Pd
NIP. 198707042015041002

Public perception of the service quality of the Health Social Security Administering Body (BPJS) in Indralaya, Ogan Ilir Regency

Oleh

Mawar Herlina Novianti

Pembimbing : 1. Drs Alfiandra, M.Si

3. Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

ABSTRACT

This study aims to determine the public's perception of the service quality of the Social Security Administering Body (BPJS) for Health in Indralaya, Ogan Ilir Regency. This study uses a quantitative approach with a descriptive method. The population of this study amounted to 250 people using simple random sampling technique with an error rate of 10%, so the sample in this study became 25 people. Documentation, questionnaires and interviews were used as data collection techniques. Based on the results of the study, it showed that the public's perception of the service quality of the Health Social Security Administering Body (BPJS) in Indralaya, Ogan Ilir Regency was positive, with an average score of 78.9% () 62.5%. Recapitulation obtained from tangible dimensions 82.2%, Reliability 78.5%, Responsiveness 77.5% Assurance 78% and Empathy 78.6%. it has been determined previously that a score of 62.5% has a positive perception criterion and a score of 62.5% has a positive perception criterion.

Keywords: public perception, quality of service, Social Security Administering Body (BPJS) Health

Pembimbing 1



Drs. Alfiandra, M.Si
NIP.196702051992031004

Pembimbing 2


Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si
NIP.196911151994012001

Mengetahui

Koordinator Program Studi PPKn


Sulkipani, S.Pd., M.Pd
NIP. 198707042015041002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat merupakan satu kesatuan yang terbentuk dalam wadah atau tempat dengan batas-batas tertentu yang ditandai dengan adanya hubungan sosial adanya perasaan sosial, nilai-nilai dan norma-norma yang timbul akibat pergaulan sosial. Masyarakat adalah sekelompok orang-orang tertentu yang mendiami suatu daerah atau wilayah tertentu dan tunduk pada peraturan-peraturan hukum tertentu. (Ridwan Halim 2009:17). Emile Durkeim mendefinisikan masyarakat sebagai kenyataan objektif individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya. Kehidupan masyarakat merupakan sebuah sistem sosial di mana bagian-bagian yang ada didalamnya saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dan menjadikan bagian-bagian tersebut menjadi satu kesatuan yang terpadu. Manusia akan bertemu dengan manusia lainnya dalam sebuah masyarakat dengan peran yang berbeda-beda. (<http://jurnalnasional.ump.ac.id>) diakses pada tanggal 11 maret 2020.

Kesehatan masyarakat di Indonesia masih menjadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintahan dimana kualitas kesehatan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah masih dikatakan kurang, sulitnya masyarakat tersebut didalam mendapatkan pelayanan pengobatan. Setiap masyarakat tersebut mendapatkan haknya sebagai warga negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar yang berlaku yaitu UUD 1945 tentang Hak Asasi Manusia dalam pasal 28 H ayat (1) menjelaskan “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah rumah sakit. Dalam (<https://jom.unri.ac.id>) di akses pada tanggal 17 Desember 2019.

Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang

harus dapat dipenuhi agar dapat memberi kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Dalam (<http://jurnal.untad.ac.id>) diakses pada tanggal 17 Desember 2019.

Sistem pelayanan kesehatan mencakup pelayanan kedokteran (*medical services*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*). Dalam buku ini hanya dibahas sistem pelayanan kesehatan masyarakat saja. Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub-sistem pelayanan kesehatan, yang tujuan utama adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan asaran masyarakat. Meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan). Notoatmodjo Soekidjo (2007:99)

Jadi pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan rakyat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai porsi yang besar dalam penanggung jawab baik oleh pemerintah maupun swasta. pemerintah dalam hal ini departemen kesehatan merupakan tanggung jawab yang tinggi, artinya pengawasan, standar pelayanan, sebagainya bagi pelayanan kesehatan masyarakat namun demikian karena keterbatasan sumber daya pemerintah, maka potensi masyarakat harus digali atau diikuti sertakan dalam upaya pelayanan kesehatan masyarakat. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas serta merata dan non-diskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis/medikal. Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai dua faktor: (1) faktor pertama, adalah faktor dalaman (internal) puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien, artinya jika tingkat kepuasan pelayanan kesehatan masyarakat memenuhi kepuasan pasien maka tingkat kepuasan akan tinggi. sebaliknya selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kepuasan masyarakat rendah, mengakibatkan peminat untuk datang ke puskesmas itu akan berkurang, (2) faktor kedua, adalah faktor iuaran (eksternal) itu adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan. Dalam (<http://repository.usu.ac.id>) diakses pada tanggal 19 Desember 2019.

Jadi kualitas pelayanan masyarakat itu mempunyai dua faktor yaitu faktor dalaman (internal) dan faktor iuaran (eksternal) dimana jika tingkat kepuasan pelayanan kesehatan

masyarakat memenuhi kepuasan pasien maka tingkat kepuasan akan tinggi, sebaliknya jika tingkat kepuasan pelayanan masyarakat kurang atau tidak memenuhi kepuasan pelayanan masyarakat maka kualitas pelayanan akan menjadi rendah.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial pasal 1 ayat (1) dan ayat (2) dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan : ayat (1) menyatakan badan penyelenggara jaminan sosial yang disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial dan pasal 1 ayat (2) menyatakan jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Herdita Sectio Caesaria (2010) dengan artikel judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas (studi kasus pada puskesmas simpur kota Bandar Lampung)“. Hasil penelitian sebelumnya ialah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. Sedangkan peneliti sekarang akan meneliti persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS. Dalam (<http://digilib.unila.ac.id>) diakses pada tanggal 23 Desember 2019.

Layanan BPJS kesehatan mencakup pelayanan promotif, preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan semasa penyembuhan penyakit), dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. pelayanan kesehatan tingkat pertama (puskesmas, klinik kesehatan, dan dokter umum) pelayanan kesehatan mencakup:

1. Administrasi pelayanan
2. Pelayanan promotif dan preventif (penyuluhan kesehatan individu, imunisasi rutin, KB, skrining rawat kesehatan dan pelayanan penapisan atau skrining kesehatan tertentu, dan peningkatan kesehatan bagi peserta yang menderita penyakit virus)
3. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis
4. Tindakan medis non-spesialistik, baik operatif maupun non-operatif
5. Pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai
6. Rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis.

Fasilitas kelas BPJS kesehatan ada 3 kelas yaitu kelas 1, 2, dan 3. Fasilitas BPJS kelas 1 adalah fasilitas yang akan didapatkan oleh anggota BPJS kesehatan dengan fasilitas rawat inap rumah sakit dan mendapatkan fasilitas perawatan dengan jumlah orang 2-4 orang, jumlah iuran yang akan dibayarkan setiap bulan Rp.160.000. kelas 2 adalah fasilitas yang didapatkan oleh anggota BPJS kesehatan dengan fasilitas rawat inap rumah sakit dan mendapatkan fasilitas

perawatan dengan jumlah anggota pasien 3-5 orang, jumlah iuran yang akan dibayar setiap bulan Rp.110.000 .kelas 3 adalah fasilitas BPJS kesehatan dengan fasilitas rawat inap rumah sakit dan mendapatkan fasilitas perawatan dengan jumlah anggota pasien 4-6 orang.

Misalnya setiap kelas BPJS Kesehatan memiliki perbedaan pada pelayanan non medisnya saja, seperti ruang inap, pelayanan lainnya mulai dari tindakan medis, kualitas obatan dan sebagainya itu sama.

Persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS masih banyak kekurangan dan juga masih kurang baik dalam administrasi pelayanan masyarakat banyak mengeluh karena kurang puas dengan pelayanan yang tidak sesuai karena setiap kelas tersebut sudah mempunyai kapasitas pasien masing-masing, dengan tarif yang sudah naik dari sebelumnya hendaknya pemerintah lebih memperhatikan lagi dari ruangan maupun fasilitas yang lain supaya sesuai dengan ketentuan yang ada. Berbeda lagi dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rini Wiyati (2013) dengan artikel judul “kualitas pelayanan dipusat kesehatan masyarakat (puskesmas) Cangkringan Sleman Yogyakarta“. Hasil penelitian sebelumnya ialah kualitas pelayanan dipusat kesehatan masyarakat. Sedangkan peneliti sekarang akan meneliti persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS. Dalam (<http://eprints.uny.ac.id>) di akses pada tanggal 23 Desember 2019.

Selanjutnya penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Defa Septia (2017) dengan artikel judul “kepuasan terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan (studi kasus di Rumah sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung)”. Hasil penelitian sebelumnya ialah kepuasan terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan. Sedangkan peneliti sekarang akan meneliti persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS. (<http://digilid.unila.ac.id>) diakses pada tanggal 23 Desember 2019.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari bulang sultan (2018) dengan artikel judul “kualitas pelayanan BPJS kesehatan dirumah sakit umum daerah (RSUD Tenriawaru kabupaten Bone)” hasil penelitian sebelumnya ialah kualitas pelayanan BPJS kesehatan. Sedangkan penelitian sekarang akan meneliti persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS. (<http://digilid.unhas.ac.id>)

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti dikelurahan Indralaya pada tanggal 20 desember 2019 peneliti mewawancarai mengenai persepsi atau tanggapan terhadap pelayanan BPJS, 5 orang yang menggunakan BPJS dan sering berobat kerumah sakit ataupun puskesmas tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan untuk berobat masih kurang pelayanan mereka terhadap masyarakat yang menggunakan kartu BPJS mereka lebih

mementingkan masyarakat yang tidak menggunakan BPJS atau orang yang membayar secara umum berdasarkan tarif yang telah ditentukan, padahal kami sudah membayar BPJS setiap bulan, apalagi sekarang mendengar pembayaran BPJS sudah mau naik.dengan harga tarif pembayaran BPJS naik kami berharap pelayanan dari rumah sakit ataupun puskesmas lebih ditingkatkan lagi kepuasan pelayanannya terhadap orang yang berobat menggunakan kartu BPJS kami juga sama dengan masyarakat umum yang tidak menggunakan BPJS yang membayar dengan tunai, dan juga sampai didalam ruangan kecil yang digunakan untuk orang sakit pun penuh kapasitas semestinya untuk beberapa orang namun digunakan orang banyak,tidak sesuai dengan pembayaran memang banyak kelas-kelas untuk BPJS tersebut tetapi tidak begitu juga terkadang kami pikir lebih baik tidak menggunakan BPJS dilakukan secara umum pelayanannya sangat cepat dan saran prasarananya baik mendapatkan ruangan yang nyaman didalam ruangan tersebut hanya beberapa orang saja walaupun mahal bayaran tetapi setidaknya kenyamanan terlebih dahulu jika didalam ruangan sudah penuh dengan orang sakit dan juga kami sakit bagaimana mau sembuh didalam ruangan saja seperti itu.

Menurut SS Saya dulu menggunakan bpjs saat saya masuk rumah sakit,saya menggunakan kartu BPJS kurangnya kualitas pelayanan rumah sakit dan ruangan yang saya dapat itu berisi 10 orang sakit dengan penyakit yang berbeda-beda dan juga dalam ruangan yang tidak nyaman atau tidak sesuai dengan pembayaran saya tiap bulannya dan setelah itu saya tidak lagi menggunakan BPJS lebih baik saya menggunakan secara umum keluarga saya ditanyakan berobat menggunakan apa bpjs, kartu kesehatan lainnya atau secara umum dan anak saya menjawab secara umum dan perawat pun mengatakan ya tunggu ya pak saya cek dulu ruangan,setelah beberapa menit perawat tersebut datang dan juga memberi tahu ada ruangan ini dengan harga perhari ruangan,keluarga saya pun setuju walaupun dengan pembayaran yang mahal untuk satu hari ruangan,itu beda lagi dengan obat tetapi saya puas dan juga nyaman ruangan yang hanya berisi 2 orang saja dan juga ruangan yang sangat luas dan juga perawat selalu memeriksa kondisi atau keadaan kesehatan.

Dan menurut PS yang salah satu pengguna kartu bpjs saya selalu berobat dipuskesmas dekat rumah saya tidak pernah menggunakan BPJS ini berobat di rumah sakit,menurut saya sudah cukup baik pelayanan puskesmas terhadap pengguna kartu BPJS ini dan juga saat saya menggunakan kartu ini perawat selalu menanggapi dengan baik,saran prasarana atau fasilitas sudah cukup.

Berdasarkan hasil yang saya dapat dari wawancara kepada beberapa orang yang menggunakan BPJS,maka dapat digambarkan bahwasan masih kurangnya pelayanan bagi masyarakat yang menggunakan kartu BPJS saat masuk rumah sakit atau dipuskesmas

terdekat, masih kurangnya sarana dan prasarana atau fasilitas lainnya yang digunakan mereka merasa masih belum puas terhadap pelayanannya, dengan ruangan yang tidak nyaman dan juga jumlah orang didalam ruangan tersebut, dengan orang yang berbeda penyakit ruangan yang sangat sempit sehingga kurang baik untuk kesehatan, padahal mereka sakit, masuk rumah sakit supaya sehat namun nambah penyakit kalau ruangan seperti ini, tidak sesuai dengan pembayaran apalagi pembayaran BPJS akan naik. Dan mereka mengharapkan kualitas pelayanan harus ditingkatkan lagi dan juga fasilitas ruangan harus diperhatikan lagi.

Berdasarkan penjelasan mengenai studi pendahuluan di atas, jika dilihat dari hasil jawaban beberapa masyarakat yang dilakukan peneliti di kelurahan Indralaya, peneliti tertarik untuk lebih dalam lagi mengenai kualitas pelayanan BPJS dengan judul “Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Indralaya Kabupaten Ogan Ilir”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah peneliti jabarkan diatas maka rumusan masalah adalah “bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Indralaya Kabupaten Ogan Ilir ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti berharap ada manfaat dari penelitian ini baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang membaca, tidak hanya bagi peneliti, tetapi juga bisa bermanfaat untuk seluruh masyarakat yang terlibat didalamnya.

1.4.2 Secara praktis

1.4.2.1 Bagi Pemerintah

Dapat dijadikan masukan untuk pemerintah dalam mengeluarkan setiap kebijakan dalam lingkup kesehatan.

1.4.2.2 Bagi Program Studi PPKn FKIP Universitas Sriwijaya

Untuk mengetahui dan menganalisis lebih lanjut dalam upaya pembahasan dan penegakan sistem hukum, khususnya dalam hal penegakan hak asasi manusia dengan adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang memberikan pelayanan bagi masyarakat.

1.4.2.3 Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk masyarakat mengenai kebijakan kesehatan dari hasil penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan .

1.4.2.4 Bagi Peneliti

Dapaat menambah pengetahuan peneliti, menjadikan suatu pengalaman dan pengajaran sendiri tentang tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Irwati sri. 2017. *Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Sangurara kecamatan Tatanga kota Palu*. [Internet]. Tersediadi : (<https://jurnal.untad.ac.id>). Diakses pada tanggal 17 Desember 2019.
- Santosa Heru. 2015. *Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Binjai kota*. [Internet]. Tersedia di : (<http://repository.usu.ac.id>). Diakses pada tanggal 19 desember 2019.
- Caesaria Sectio. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas*. [Internet]. Tersedia di : (<http://digilid.unila.ac.id>). Diakses pada tanggal 23 desember 2019.
- Rini Wiyati. 2013. *Kualitas pelayanan dipusat kesehatan masyarakat puskesmas Cangkringan Sleman Yogyakarta*. [Internet]. Tersedia di : (<http://eprints.uny.ac.id>). Diakses pada tanggal 23 Desember 2019.
- Septia Defa. 2017. *kepuasan terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan*. [internet]. Tersedia di : (<http://digilid.unila.ac.id>). Diakses pada tanggal 23 Desember 2019.
- Nugraha Ugi. 2015. *Hubungan persepsi, sikap dan motivasi belajar terhadap hasil belajar pada mahasiswa pendidikan olahraga dan kesehatan Universitas Jambi*. [Internet]. (<http://e-journal.unipma.ac.id>). Diakses pada tanggal 29 Desember 2019.
- Listyana Rohmaul dkk. 2013. *Persepsi sikap masyarakat terhadap penanggalan Jawa dalam menentukan waktu pernikahan*. [Internet]. Tersedia di : (<http://media.neliti.com>). Diakses pada tanggal 29 Desember 2019.
- Sarwono, Sarlito W. 2009. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Shaleh, Abdul R. 2009. *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana
- Siregar, N. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Soemanto, Wasti. 2006. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta

Mulyadi Deddy. 2016.*studi kebijakan publik dan pelayanan publik*.Bandung:Alfabeta

Puspitosari Hesti, dkk.2011.*filosofi pelayanan publik*. Jakarta timur :kerjasama

Sinambela,dkk.2006.*reformasi pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Hayat,2017. *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: PT Raja grafindo persada.

Subagyo, Joko. 2011. *Metode dalam Penelitian dan Praktik*. Jakarta : RinekaCipta

Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CVAlfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CVAlfabeta

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung:Alfabeta

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.Bandung: Alfabeta

Suyyinah. 2019. *Full Day Education*. Malang: CV Literasi Nusantara

Wicaksono, 2017.*Fenomena Full Day School Dalam Sistem Pendidikan Indonesia*.Universitas Slamte Riyadi Surakarta.[Internet]. Tersedia di: (<https://Journal.univetbantara.ac.id>). Diakses pada tanggal 01 Agustus 2019.

Widi, R.K. 2010.*Asas Metodologi Penelitian*. Surabaya : Graham Ilmu