

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era seperti sekarang ini, seiring dengan kemajuan teknologi dan komunikasi yang terus berkembang, kesehatan merupakan hal yang sangat penting tetapi biaya kesehatan di Indonesia semakin meningkat. Sehingga sangatlah memberatkan untuk masyarakat miskin. Kehilangan atau kerugian yang disebabkan oleh penyakit merupakan bahaya yang sangat besar karena membutuhkan biaya yang sangat besar atau bahkan sulit untuk dibiayai dengan penghasilan saat ini ataupun tabungan pribadi. Dengan biaya yang mahal untuk mendapatkan pelayanan kesehatan masyarakat juga menuntut dan mengharapkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Karena itu, untuk mengatasi masalah yang dialami apabila seseorang terkena suatu penyakit dan sangat membutuhkan biaya yang sangat besar untuk mendapatkan biaya pelayanan kesehatan maka diperlukan suatu sistem transfer resiko yaitu asuransi kesehatan, yang dapat mengatasi ketiadaan biaya untuk mengakses pelayanan kesehatan. Asuransi kesehatan meliputi bidang yang luas dimana seseorang dapat memperoleh penggantian untuk perawatan rumah sakit, biaya pengobatan dan penggantian atas kehilangan penghasilan yang diakibatkan oleh penyakit atau kecelakaan (Hasymi, 1993).

Asuransi kesehatan merupakan cara untuk mengatasi resiko dan ketidakpastian dari sakit serta biaya-biaya yang diakibatkannya. Asuransi kesehatan mengubah peristiwa tidak pasti dan sulit untuk diramalkan menjadi peristiwa yang pasti dan terencana. Asuransi membantu mengurangi resiko perorangan ke resiko sekelompok orang dengan cara perangkuman resiko. Untuk mengubah peristiwa yang tidak dapat diprediksi menjadi terprediksi, anggota membayar sejumlah uang yang relatif kecil namun teratur (premi) kepada lembaga asuransi. (Murti, 2000).

Untuk mengatasi masalah yang dihadapi tersebut bagi Pegawai Negeri, maka didirikanlah sebuah Badan Penyelenggara Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang disingkat PT. Askes. Asuransi

kehatan Pegawai Negeri Sipil merupakan suatu asuransi sosial yang wajib diikuti oleh seluruh pegawai negeri dan pensiunan pegawai negeri dan merupakan program asuransi kesehatan tertua di Indonesia. (Thabrany, AKN 2005).

Dalam menjalankan kegiatannya, PT. Askes melayani semua pesertanya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, begitu pula dengan PT. Askes Kantor Cabang Bogor. Pelayanan kesehatan dapat diperoleh di provider yang bekerjasama dengan PT. Askes. Namun dalam kenyataannya, banyak hal yang kurang baik atau kurang berkenan yang dialami oleh peserta pada saat mengakses pelayanan kesehatan di provider (PPK) yang dikontrak tersebut. Baik yang berasal dari pihak PT. Askes, Rumah Sakit PPK maupun dari peserta tersebut

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dengan yang diharapkan, sehingga berkembangnya suatu perusahaan jasa tergantung pada apakah perusahaan tersebut mampu memuaskan pesertanya. (Kotler, 1997)

Faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih suatu institusi penyelenggaraan kesehatan adalah pelayanan. Karena faktor inilah yang paling mereka rasakan pada saat mereka berkunjung ke institusi penyelenggara layanan kesehatan tersebut. Faktor-faktor yang menjadi ukuran dalam pelayanan adalah (PT. Askes 2005)

- Sikap petugas
- Pelayanan informasi
- Waktu dalam memberikan pelayanan

Untuk dapat memenuhi harapan pelanggan, ketiga unsur tersebut harus menjadi sikap dan perilaku yang mencitrakan jati diri setiap individu yang ada dalam organisasi tersebut.

**Tabel 1.1**  
**Data Penanganan Keluhan**  
**PT. Askes (Persero) Cabang Bogor**

No	Urutan	Triwulan N-1			Triwulan N		
		Ditanggapi secara Lisan	Ditanggapi secara tertulis	Jumlah	Ditanggapi secara lisan	Ditanggapi secara tertulis	Jumlah
<b>1</b>	<b>Keluhan disampaikan</b>						
	a. Lisan	2		2	2		2
	b. Tertulis	1		1			
<b>2</b>	<b>Pokok Mslh Keluhan</b>						
	pely adm di PT. Askes	3		3	2		2
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>		<b>6</b>	<b>4</b>		<b>4</b>

*Sumber: Laporan kepesertaan askes sosial*

Pada tabel 1.1 diatas PT Askes Kantor Cabang Bogor Adanya 6 keluhan dari peserta askes sosial pada triwulan ke 4 tahun 2008 diantaranya adalah keluhan tentang pelayanan administrasi di PT. Askes dan 4 keluhan pada triwulan ke 1 tahun 2009 diantaranya lamanya proses pembuatan kartu askes sosial.

### 1.2 Rumusan Masalah

Belum adanya gambaran mengenai kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor pada tahun 2009.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan informasi diatas maka pokok permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari golongan ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari jenis kepesertaan ?

3. Bagaimana tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari pendidikan ?
4. Bagaimana tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari usia ?
5. Bagaimana tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari jenis kelamin ?
6. Bagaimana tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari pekerjaan ?
7. Bagaimana tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari sikap petugas ?
8. Bagaimana tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari pelayanan informasi?
9. Bagaimana tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari waktu dalam memberikan pelayanan?

#### **1.4 Tujuan**

##### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menganalisis tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap proses administrasi kepesertaan askes sosial di PT. Askes Kantor Cabang Bogor pada tahun 2009.

##### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari golongan
2. Mengetahui kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari jenis kepesertaan
3. Mengetahui kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari pendidikan
4. Mengetahui kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari usia
5. Mengetahui kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari jenis kelamin

6. Mengetahui kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari pekerjaan
7. Mengetahui kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari sikap petugas
8. Mengetahui kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari pelayanan informasi
9. Mengetahui kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dilihat dari waktu dalam memberikan pelayanan

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor**

- Sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil kebijaksanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada umumnya dan mutu pelayanan administrasi kepesertaan askes sosial pada khususnya agar kepuasan peserta meningkat
- Sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap pelayanan administrasi kepesertaan askes sosial sehingga dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan

### **1.5.2 Penulis**

Penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama kuliah dengan aplikasi di lapangan serta memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan terhadap peserta

### **1.5.3 Fakultas Kesehatan Masyarakat**

- Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk pengembangan program studi Manajemen Asuransi Kesehatan
- Menambah referensi dalam penelitian

## 1.6 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup penelitian ini terbatas pada peserta askes sosial PT. Askes Kantor Cabang Bogor yang sedang melakukan proses administrasi kepesertaan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada peserta maupun keluarga peserta

