

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPESERTAAN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA (KCU) BANDUNG

Mutiafani Hanafi

Politeknik Al Islam Bandung

Email: muthy71@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peningkatan jumlah peserta yang semestinya diikuti oleh peningkatan kualitas jasa yang diberikan oleh pemberi jasa. Banyaknya perusahaan asuransi menuntut para penyedia jasa asuransi untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Utama (KCU) Bandung, salah satunya adalah waktu tunggu yang terlalu lama di tempat pengambilan kartu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif. Instrumen pengumpulan data menggunakan lembar wawancara dan pengambilan data menggunakan wawancara kepada 30 responden yang datang ke BPJS Kesehatan KCU Bandung. Pengukuran tingkat kepuasan peserta dilakukan dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dengan menggunakan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut : dimensi *tangible* 76,5 % yang berarti bahwa responden merasa puas, dimensi *reliability* 68 % yang berarti bahwa responden merasa cukup puas, dimensi *responsiveness* 71 % yang berarti bahwa responden merasa puas, dimensi *emphaty* 76 % yang menunjukkan bahwa responden merasa puas dan dimensi *assurance* 69 % yang menunjukkan bahwa responden cukup puas. Secara keseluruhan dimensi tingkat kepuasan peserta mencapai rata-rata 72,1 % yang berada pada tingkat Puas.

Kata kunci : dimensi pelayanan jasa, metode deskriptif, tingkat kepuasan

ABSTRACT

This study is motivated by the improving number of participant and it must be coupled with the increasing quality of service rendered by service providers. Many insurance companies demand the insurance provider to improve the quality of service. The problem in this research is the presence of some complaints from participants of the administrative service in Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Utama (KCU) Bandung, one of the problems is the waiting time is too long in the place of making the cards. The method used in this research is descriptive method. Collection of data use a sheet of an interview, by giving of an interview to the 30 respondent who comes to BPJS. Measuring the level of participant satisfaction by comparing expectation and reality by using five dimensions ; tangible, reliability,

responsiveness, empathy and assurance. Based on the result of research conducted,, the level of participant satisfaction BPJS are as follows : dimension of tangible 76,5 %, dimension of reliability 68 %, dimensions of responsiveness 71 %, dimension of empathy 76 % and dimension of assurance 69 %, As a whole the dimension of satisfaction level participants attain average 72,1 % lay on the Satisfied level.

Keywords: dimensions of service quality, descriptive method, level of satisfaction

PENDAHULUAN

UUD 1945 pasal 28 H ayat (1) disebutkan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

UU no 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur.

UU no 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat.

Sistem asuransi kesehatan bertujuan untuk melindungi masyarakat dari kesulitan ekonomi dalam pembiayaan pelayanan kesehatan, serta mendekatkan pelayanan sesuai asas adil dan merata. Pemupukan sumber dana yang didapat dari iuran peserta digunakan sebagai penyelenggaraan pelayanan kesehatan, sehingga pengembangan sarana kesehatan dapat lebih terjamin pada penyelenggaraan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan prinsip ekonomi.

Pesatnya perkembangan perusahaan asuransi kesehatan baik social maupun komersial menyebabkan kualitas pelayanan menjadi sangat penting. Untuk itu para penyedia jasa harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BPJS kesehatan merupakan transformasi dari PT Askes Persero. BPJS Kesehatan adalah badan penyelenggara program jaminan kesehatan dari pemerintah yang wajib diikuti oleh seluruh warga negara Indonesia. Untuk itu, dengan luasnya cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan mengakibatkan meningkatnya jumlah peserta BPJS Kesehatan pada setiap bulannya. Rata-rata jumlah peserta di Kota Bandung yaitu 817.971 setiap bulannya. Akan tetapi, semakin meningkat jumlah peserta BPJS Kesehatan belum dapat diikuti dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini terbukti dengan masih adanya beberapa keluhan yang datang dari peserta, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kepesertaan di BPJS Kesehatan KCU Bandung. Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan pada pelayanan administrasi kepesertaan di BPJS Kesehatan KCU Bandung.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif, yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah tentang tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan pada pelayanan administrasi kepesertaan di BPJS kesehatan KCU Bandung, berdasarkan data-data yang didapatkan di lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan :

- a. Lembar wawancara
Melakukan wawancara terhadap 30 responden sebagai sampel penelitian. Sampel penelitian meliputi sebagian atau wakil dari seluruh peserta BPJS Kesehatan. Sesuai dengan pendapat Guilford dalam Putri (2013), persyaratan minimal yaitu 30 responden. Penelitian yang diajukan bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan responden berdasarkan kualitas jasa yang diberikan dilihat dari 5 dimensi yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, empathy dan assurance*.
- b. Observasi
Dalam penelitian ini penulis secara langsung melakukan observasi kepada peserta BPJS Kesehatan yang melakukan pendaftaran di BPJS Kesehatan KCU Bandung.
- c. Studi kepustakaan
Penulis mencari informasi tentang kepuasan pelanggan melalui buku-buku dan media internet untuk mendapatkan bahan materi yang bersangkutan dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis.

Teknik Pengolahan Data

Menjawab rumusan masalah mengenai seberapa jauh tingkat kepuasan peserta BPJS KCU Bandung pada pelayanan administrasi kepesertaan yang diberikan, maka digunakan model konseptual mengenai tingkat kepentingan pelanggan.

Dalam hal yang dianggap penting oleh responden terhadap persepsi tentang harapan, digunakan skala likert, yang terdiri dari sangat penting (SP) diberi bobot 5, penting (P) diberi bobot 4, cukup penting (CP) diberi bobot 3, tidak penting (TP) diberi bobot 2, sangat tidak penting (STP) diberi bobot 1. Sedangkan untuk kinerja yang diberikan atau persepsi responden tentang pengalaman yang dirasakan diberikan penilaian sangat setuju (SS) diberi bobot 5, setuju (S) diberi bobot 4, cukup setuju (CS) diberi bobot 3, tidak setuju (TS) diberi bobot 2, sangat tidak setuju (STS) diberi bobot 1.

Untuk mengetahui total skor ideal digunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Skor ideal} = \text{skor tertinggi} \times \text{jumlah item pertanyaan} \times \text{jumlah responden} \quad (1)$$

Dimensi *tangibles, reliability, responsiveness* dan *assurance* menggunakan 4 item pertanyaan, maka skor idealnya adalah sebagai berikut ;

Skor ideal SP dan SS	= 5 x 4 x 30 = 600
Skor ideal P dan S	= 4 x 4 x 30 = 480
Skor ideal CP dan CS	= 3 x 4 x 30 = 360
Skor ideal TP dan TS	= 2 x 4 x 30 = 240
Skor ideal STP dan STS	= 1 x 4 x 30 = 120

Sedangkan untuk dimensi *emphaty* menggunakan 3 pernyataan, maka skor idealnya adalah sebagai berikut :

Skor ideal SP dan SS	= 5 x 3 x 30 = 450
Skor ideal P dan S	= 4 x 3 x 30 = 360
Skor ideal CP dan CS	= 3 x 3 x 30 = 270
Skor ideal TP dan TS	= 2 x 3 x 30 = 180
Skor ideal STP dan STS	= 1 x 3 x 30 = 90

Menurut Kotler (2000: 134), kriteria untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan atau sering dikenal dengan *customer satisfaction index* (CSI) yang dicapai adalah sebagai berikut :

- CSI < 50 % : sangat kurang puas
- 50 % < CSI < 60 % : kurang puas
- 60 % < CSI < 70 % : cukup puas
- 70 % < CSI < 80 % : puas
- CSI > 80 % : sangat puas

Berdasarkan hasil penilaian kepentingan (harapan) dan kinerja (kenyataan/pengalaman), maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai kesesuaian antara kepentingan dengan pelaksanaannya di BPJS KCU Bandung. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja (kenyataan) dengan skor kepentingan (harapan). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini adalah menggambarkan tingkat kepuasan peserta antara persepsi harapan dan kinerja (kenyataan). Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \tag{2}$$

Keterangan :

TK_i = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kinerja (pengalaman) responden

Y_i = skor penilaian kepentingan (pengalaman) responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian, diperoleh beberapa deskripsi yang menyangkut penelitian terhadap responden, yaitu berdasarkan umur, jenis peserta BPJS Kesehatan, pendaftar yang datang, pendidikan terakhir, penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (harapan) di BPJS Kesehatan KCU Bandung, penilaian responden terhadap kinerja (pengalaman) di BPJS Kesehatan KCU Bandung, penilaian persepsi responden tentang harapan dan pengalaman yang dirasakan.

Tabel 1.Data Identitas Responden

Item	Frekuensi	Presentase (%)
Umur (tahun)		
17 – 30	6	20
31 - 59	21	70
>60	3	10
Jenis Peserta		
Pekerja bukan penerima upah	24	80
Askes	6	20
Pendaftar		
Peserta	19	63
Saudara	6	20
Istri	2	7
Lainnya	3	10
Pendidikan		
SD	2	7
SMP	3	10
SMA	15	50
Perguruan Tinggi	10	33

Sebagian besar usia peserta yang datang ke BPJS Kesehatan KCU Bandung berumur kisaran 31 – 59 tahun yaitu sebanyak 21 orang atau 70 % dari total keseluruhan responden. Hanya 3 orang atau 10 % responden yang berusia lebih dari 60 tahun. Sebagian besar peserta BPJS Kesehatan yang datang ke kantor BPJS Kesehatan KCU Bandung adalah pekerja bukan penerima upah (PBP), yaitu berjumlah 24 responden atau 80% dari jumlah peserta yang berkunjung. Sebagian besar pendaftar BPJS Kesehatan merupakan peserta itu sendiri, dengan jumlah sebanyak 63 % atau 19 orang responden. Peserta yang datang ke kantor BPJS Kesehatan KCU Bandung, sebagian besar adalah lulusan SMA sebanyak 15 orang atau 50 % dari responden

Tabel 2. Penilaian Responden Tentang Tingkat Kepentingan (Harapan) di BPJS Kesehatan KCU Bandung

No.	Pernyataan	SP		P		CP	
		J	%	J	%	J	%
Tangibles							
1	Kenyamanan dan Kebersihan	27	90	3	10	0	0
2	Penampilan dan tutur kata yang sopan	26	87	3	10	1	3
3	Lokasi mudah dijangkau	28	93	2	7	0	0
4	Fasilitas tempat parkir memadai	23	77	6	20	1	3
Reliability							
5	Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk, brosur / leaflet	25	83	5	17	0	0
6	Petugas teliti dalam memeriksa persyaratan pembuatan kartu	28	93	2	7	0	0
7	Kemudahan dalam proses pendaftaran	28	93	2	7	0	0
8	Sistem nomor antrian berjalan dengan baik	25	83	5	17	0	0
Responsiveness							
9	Petugas bersikap cepat tanggap dalam memberi pelayanan	26	87	4	13	0	0
10	Petugas bekerja dengan baik dan tidak membiarkan menunggu terlalu lama	24	80	6	20	0	0
11	Petugas segera memberi informasi tanpa harus diminta	28	93	2	7	0	0
12	Petugas menerima dan menangani keluhan dengan baik	26	87	4	13	0	0
Empathy							
13	Petugas sabar, peduli, perhatian menangani peserta	26	87	4	13	0	0
14	Komunikasi antara petugas dan peserta berjalan dengan baik	27	90	3	10	0	0
15	Petugas ramah dalam melayani peserta dan menyapa peserta	28	93	2	7	0	0
Assurance							
16	Petugas selalu ada dan jam buka pelayanan tepat waktu	26	87	4	13	0	0
17	Kartu BPJS dapat diperoleh dengan mudah dan cepat	23	77	7	23	0	0
18	Petugas bekerja secara professional dan dapat memuaskan peserta	25	83	5	17	0	0
19	Petugas bertanggungjawab apabila terjadi kesalahan	27	90	3	10	0	0

Keterangan :

J = jumlah

SP = Sangat Penting

P = Penting

CP = Cukup Penting

Berdasarkan Tabel 2. dapat dijelaskan bahwa : (1) Dimensi *Tangible*, Pernyataan lokasi BPJS Kesehatan KCU Bandung yang mudah dijangkau, paling banyak dijawab responden “sangat penting” berjumlah 28 orang (93 %) dan paling sedikit menjawab “cukup penting” berjumlah 1 orang (3 %). (2) Dimensi *Reliability*, Pernyataan petugas teliti dalam memeriksa berkas persyaratan dan pernyataan kemudahan dalam proses pendaftaran, paling banyak dijawab responden “sangat penting” berjumlah 28 orang (93%) dan paling sedikit menjawab “penting” berjumlah 2 orang (7 %).

, paling banyak dijawab responden “sangat penting” berjumlah 28 orang (93 %) dan paling sedikit menjawab “penting” berjumlah 2 orang (7 %). (3) Dimensi *Responsiveness*, Pernyataan petugas segera memberi informasi tanpa harus diminta paling banyak dijawab responden “Sangat penting” berjumlah 28 orang (93 %) dan paling sedikit menjawab “Penting” berjumlah 2 orang (7 %). (4) Dimensi *Empathy*, Pernyataan petugas ramah dalam melayani peserta dan menyapa peserta, paling banyak dijawab responden “Sangat penting” berjumlah 28 orang (93 %) dan paling sedikit menjawab “cukup penting” berjumlah 2 orang (7%). (5) Dimensi *Assurance*, Pernyataan petugas bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan, paling banyak dijawab responden “sangat penting” berjumlah 27 orang (90 %) dan paling sedikit menjawab “Penting” berjumlah 3 orang (10 %).

Tabel 3. Penilaian Responden Tentang Kinerja (Pengalaman) yang Dirasakan di BPJS Kesehatan KCU Bandung

No.	Pernyataan	SS		S		CS		TS		STS	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
Tangibles											
1	Kenyamanan dan Kebersihan	3	10	21	70	4	13	2	7	0	0
2	Penampilan dan tutur kata yang sopan	3	10	22	73	5	17	0	0	0	0
3	Lokasi mudah dijangkau	3	10	21	70	4	13	1	3	1	3
4	Fasilitas tempat parkir memadai	1	3	13	43	10	33	6	20	0	0
Reliability											
5	Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk, brosur / leaflet	0	0	13	43	12	40	5	17	0	0
6	Petugas teliti dalam memeriksa persyaratan pembuatan kartu	3	10	17	57	6	20	4	13	0	0
7	Kemudahan dalam proses pendaftaran	0	0	11	37	9	30	10	33	1	3
8	Sistem nomor antrian berjalan dengan baik	0	0	16	53	7	23	6	20	1	3
Responsiveness											
9	Petugas bersikap cepat tanggap dalam memberi pelayanan	2	7	15	50	9	30	4	14	0	0
10	Petugas bekerja dengan baik dan tidak membiarkan menunggu terlalu lama	2	7	14	47	6	20	8	27	0	0
11	Petugas segera memberi informasi tanpa harus diminta	1	3	15	50	10	33	4	13	0	0
12	Petugas menerima dan menangani keluhan dengan baik	0	0	20	67	8	27	2	7	0	0
Empathy											
13	Petugas sabar, peduli, perhatian menangani peserta	1	3	21	70	8	27	0	0	0	0
14	Komunikasi antara petugas dan peserta berjalan dengan baik	0	0	20	67	9	30	1	3	0	0
15	Petugas ramah dalam melayani peserta dan menyapa peserta	1	3	21	70	7	23	1	3	0	0

<i>Assurance</i>											
16	Petugas selalu ada dan jam buka pelayanan tepat waktu	1	3	11	37	11	37	7	23	0	0
17	Kartu BPJS dapat diperoleh dengan mudah dan cepat	0	0	11	37	10	33	9	30	0	0
18	Petugas bekerja secara professional dan dapat memuaskan peserta	1	3	16	53	11	37	2	7	0	0
19	Petugas bertanggungjawab apabila terjadi kesalahan	2	7	15	50	11	37	2	7	0	0

Keterangan :

- J = jumlah
- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- CS = Cukup Setuju
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa : (1) Dimensi *Tangible*, Pernyataan penampilan dan tutur kata yang sopan dari petugas, paling banyak dijawab responden “Setuju” berjumlah 22 orang (73 %) dan paling sedikit menjawab “sangat setuju” berjumlah 3 orang (10 %). (2) Dimensi *Reliability*, Pernyataan petugas teliti dalam memeriksa berkas persyaratan, paling banyak dijawab responden “Setuju” berjumlah 17 orang (57 %) dan paling sedikit menjawab “sangat setuju” berjumlah 3 orang (10 %). (3) Dimensi *Responsiveness*, Pernyataan petugas menerima dan menangani keluhan dengan baik, paling banyak dijawab responden “setuju” berjumlah 20 orang (67 %) dan paling sedikit menjawab “Tidak setuju” berjumlah 2 orang (7 %). (4) Dimensi *Emphaty*, Pernyataan petugas sabar, peduli, perhatian menghadapi peserta, paling banyak dijawab responden “Setuju” berjumlah 21 orang (70 %) dan paling sedikit menjawab “Sangat setuju” berjumlah 1 orang (3 %). (5) Dimensi *Assurance*, Pernyataan petugas bekerja secara professional dan dapat memuaskan, paling banyak dijawab responden “Setuju” berjumlah 16 orang (53 %) dan paling sedikit menjawab “Sangat setuju” berjumlah 1 orang (3 %)

Berikut ini merupakan penilaian persepsi responden tentang harapan dan pengalaman yang dirasakan dengan menggunakan perhitungan skala likert, berdasarkan 5 dimensi pelayanan jasa dari hasil wawancara kepada responden.

Tabel 4. Penilaian Persepsi Responden tentang Harapan dan Pengalaman yang dirasakan

No. Item	Harapan					Jml	Pengalaman					Jml
	SP	P	CP	TP	STP		SS	S	CS	TS	STS	
<i>Tangible</i>												
1	27	3	0	0	0	30	3	21	4	2	0	30
2	26	3	1	0	0	30	3	22	5	0	0	30
3	28	2	0	0	0	30	3	21	4	1	1	30
4	23	6	1	0	0	30	1	13	10	6	0	30
Jumlah	104	14	2	0	0	120	10	77	23	9	1	120
Perhitungan Skala Likert	520	56	6	0	0	582	50	308	69	18	1	446
<i>Reliability</i>												
1	25	5	0	0	0	30	0	13	12	5	0	30
2	28	2	0	0	0	30	3	17	6	4	0	30
3	28	2	0	0	0	30	0	11	9	10	0	30
4	25	5	0	0	0	30	0	16	7	6	1	30
Jumlah	106	14	0	0	0	120	3	57	34	25	1	120
Perhitungan Skala Likert	530	56	0	0	0	586	15	228	102	50	1	396

Likert													
Responsiveness													
1	26	4	0	0	0	30	2	15	9	4	0	30	
2	24	6	0	0	0	30	2	14	6	8	0	30	
3	28	2	0	0	0	30	1	15	10	4	0	30	
4	26	4	0	0	0	30	0	20	8	2	0	30	
Jumlah	104	16	0	0	0	120	5	64	33	18	0	120	
Perhitungan skala likert	520	64	0	0	0	584	25	256	99	36	0	416	
Empathy													
1	26	4	0	0	0	30	1	21	8	0	0	30	
2	27	3	0	0	0	30	0	20	9	1	0	30	
3	28	2	0	0	0	30	1	21	7	1	0	30	
Jumlah	81	9	0	0	0	90	2	62	24	2	0	90	
Perhitungan skala likert	405	36	0	0	0	441	10	248	72	4	0	334	
Assurance													
1	26	4	0	0	0	30	1	11	11	7	0	30	
2	23	7	0	0	0	30	0	11	10	9	0	30	
3	25	5	0	0	0	30	1	16	11	2	0	30	
4	27	3	0	0	0	30	3	15	11	2	0	30	
Jumlah	101	19	0	0	0	120	4	53	43	20	0	120	
Perhitungan skala likert	505	76	0	0	0	581	20	212	129	40	0	401	

Keterangan :

SP = Sangat Penting
P = Penting
CP = Cukup Penting
TP = Tidak Penting
STP = Sangat Tidak Penting

SS = Sangat Setuju
S = Setuju
CS = Cukup Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Dengan menggunakan perhitungan skala likert, dapat dijelaskan bahwa : (1) *Tangible*, Skor untuk harapan berada pada angka 582 yang berarti bahwa hasil perhitungan tersebut berada pada posisi mendekati “Sangat penting”. Sedangkan skor untuk pengalaman berada pada angka 446, yang berarti bahwa hasil perhitungan tersebut berada pada posisi mendekati “Setuju”. (2) *Reliability*, Skor untuk harapan berada pada angka 582 yang berarti bahwa hasil perhitungan tersebut berada pada posisi mendekati “Sangat penting”. Sedangkan skor untuk pengalaman berada pada angka 396, yang berarti bahwa hasil perhitungan tersebut berada pada posisi mendekati “Cukup Setuju”. (3) *Responsiveness*, Skor untuk harapan berada pada angka 584 yang berarti bahwa hasil perhitungan tersebut berada pada posisi mendekati “Sangat penting”. Sedangkan skor untuk pengalaman berada pada angka 416, yang berarti bahwa hasil perhitungan tersebut berada pada posisi mendekati “Cukup Setuju”. (4) *Emphaty*, Skor untuk harapan berada pada angka 441 yang berarti bahwa hasil perhitungan tersebut berada pada posisi mendekati “Sangat penting”. Sedangkan skor untuk pengalaman berada pada angka 334, yang berarti bahwa hasil perhitungan tersebut berada pada posisi mendekati “Setuju”. (5) *Assurance*, Skor untuk harapan berada pada angka 581 yang berarti bahwa hasil perhitungan tersebut berada pada posisi mendekati “Sangat penting”. Sedangkan skor untuk pengalaman berada pada angka 401, yang berarti bahwa hasil perhitungan tersebut berada pada posisi mendekati “Cukup Setuju”.

Berdasarkan hasil penilaian kepentingan (harapan) dan kinerja (Pengalaman), maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian (tingkat kepuasan) yang merupakan perbandingan/perhitungan antara harapan yang diinginkan dan pengalaman yang telah dirasakan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja (pengalaman) dengan skor kepentingan

(harapan). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Responden

No.	Pernyataan	Pengalaman (Xi)	Harapan (Yi)	Tingkat Kepuasan (TKi)
Tangibles				
1	Kenyamanan dan kebersihan	115	147	78 %
2	Penampilan dan tutur kata yang sopan	118	145	81 %
3	Lokasi mudah dijangkau	114	148	77 %
4	Fasilitas tempat parkir memadai	100	142	70 %
Reliability				
5	Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk, brosur / leaflet	99	145	68 %
6	Petugas teliti dalam memeriksa persyaratan pembuatan kartu	109	148	74 %
7	Kemudahan dalam proses pendaftaran	92	148	62 %
8	System nomor antrian berjalan dengan baik	98	143	68 %
Responsiveness				
9	Petugas bersikap cepat tanggap dalam memberi pelayanan	105	146	72 %
10	Petugas bekerja dengan baik dan tidak membiarkan menunggu terlalu lama	99	144	69 %
11	Petugas segera memberi informasi tanpa harus diminta	103	148	69 %
12	Petugas menerima dan menangani keluhan dengan baik	108	146	74 %
Empathy				
13	Petugas sabar, peduli, perhatian menangani peserta	113	146	77 %
14	Komunikasi antara petugas dan peserta berjalan dengan baik	110	147	75 %
15	Petugas ramah dalam melayani peserta dan menyapa peserta	112	148	76 %
Assurance				
16	Petugas selalu ada dan jam buka pelayanan tepat waktu	96	146	66 %
17	Kartu BPJS dapat diperoleh dengan mudah dan cepat	92	143	64 %
18	Petugas bekerja secara professional dan dapat memuaskan peserta	105	145	72 %
19	Petugas bertanggungjawab apabila terjadi kesalahan	107	147	73 %

a. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Pada dimensi ini pernyataan penampilan dan tutur kata yang sopan memiliki presentase kepuasan paling tinggi yaitu 81 %. Hal ini terbukti dengan penampilan petugas BPJS Kesehatan yang terlihat rapi dan tutur kata para petugas yang sopan. Sedangkan pernyataan fasilitas tempat parkir memadai memiliki presentase paling rendah yaitu 70 %. Pada dasarnya lahan parkir BPJS Kesehatan KCU Bandung memang kurang memadai sehingga pengunjung terkadang bingung untuk menyimpan kendaraannya.

b. *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi ini, pernyataan petugas teliti dalam memeriksa berkas persyaratan memiliki presentase kepuasan paling tinggi yaitu 74 %. Hal ini terbukti pada saat proses pendaftaran, petugas secara teliti memeriksa kelengkapan persyaratan dan pada saat *entry* data peserta, petugas tidak seenaknya mengisi data peserta sendiri, tapi petugas secara langsung menanyakan kepada peserta agar tidak terjadi kesalahan. Sedangkan pernyataan kemudahan dalam proses pendaftaran memiliki presentase paling rendah yaitu 62 %. Ada beberapa keluhan yang datang dari peserta diantaranya mengenai sistem nomor antrian yang belum rapi, sehingga peserta harus mengantri lama hanya untuk mengambil nomor antrian, karena di BPJS Kesehatan KCU Bandung menggunakan 2 kali nomor antrian. Kemudian alur proses pendaftaran peserta yang procedural sehingga peserta mau tidak mau harus mengikuti prosedur yang ada walaupun alur proses pendaftaran tersebut membutuhkan waktu yang lama. Proses pendaftaran per orang dari pertama antri sampai mendapatkan kartu membutuhkan waktu yang lama, yaitu hampir setengah hari waktu buka kantor.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Pada dimensi ini, pernyataan petugas menerima dan menangani keluhan dengan baik, memiliki presentase tingkat kepuasan paling tinggi yaitu 74 %. Hal ini terbukti dengan adanya usaha petugas untuk selalu menyelesaikan permasalahan dan membuat peserta nyaman atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan pernyataan petugas bekerja dengan baik dan tidak membiarkan peserta menunggu terlalu lama memiliki presentase paling rendah yaitu 69 %. Pada dasarnya pelayanan administrasi kepesertaan sudah berjalan dengan baik, hanya saja pada saat pengambilan kartu peserta harus menunggu lama, dikarenakan para petugas sudah mempunyai tugas masing-masing dan tidak adanya petugas khusus untuk mencetak kartu peserta, sehingga harus menunggu salah satu petugas menyelesaikan atau menyisakan waktu luang untuk mencetak kartu. Selain itu peserta merasa tidak puas karena kurangnya informasi yang meluas dari pihak BPJS, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana cara mendaftar BPJS meskipun BPJS Kesehatan telah melakukan sosialisasi melalui iklan, tapi ternyata masih saja tidak mengerti cara mendaftar dan tidak mengetahui manfaatnya.

d. *Empathy* (Empati)

Pada dimensi ini, pernyataan petugas sabar, peduli, perhatian dalam menghadapi peserta memiliki persentase kepuasan paling tinggi yaitu 77 %. Hal ini terbukti dengan persepsi baik dari responden tentang petugas yang memperhatikan pelanggan.

e. *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi ini, pernyataan petugas bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan memiliki persentase kepuasan paling tinggi yaitu 73 %. Hal ini dibuktikan dengan kesiapan petugas menjelaskan dan menangani masalah apabila terjadi suatu kesalahan. Sedangkan pernyataan kartu BPJS dapat diperoleh dengan mudah dan cepat, memiliki persentase paling rendah yaitu 64 %. Ini terlihat bahwa peserta harus menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan kartu BPJS Kesehatan. Selain itu, faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan peserta yaitu kuota yang diberikan oleh BPJS terlalu sedikit, sedangkan peserta yang mendaftar sangat banyak sehingga terkadang ada peserta yang harus bolak-balik ke BPJS karena tidak mendapat nomor antrian.

Tabel 6. Rata-Rata Tingkat Kepuasan berdasarkan Dimensi Pelayanan Jasa

Dimensi	Rata-rata Kepuasan (%)
<i>Tangibles</i>	76,5
<i>Reliability</i>	68,0
<i>Responsiveness</i>	71,0
<i>Emphaty</i>	76,0
<i>Assurance</i>	69,0
Jumlah	360,5
Rata-rata	72,1

Tingkat kepuasan responden paling tinggi dengan presentase 76,5 % yang berarti responden merasa puas, terletak pada dimensi *tangibles* (bukti langsung). Hal ini terbukti tidak adanya keluhan, responden merasa nyaman atas penampilan dan tutur kata petugas. Sedangkan tingkat kepuasan responden paling rendah dengan presentase 68,0 % yang berarti responden merasa cukup puas, terletak pada dimensi *reliability* (Kehandalan). Hal ini sesuai dengan adanya keluhan dari responden mengenai proses pendaftaran yang terlalu lama, khususnya dalam pembuatan kartu.

Rata-rata tingkat kepuasan dari seluruh dimensi ini adalah 72,1 % yang menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan seluruh pelayanan administrasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan KCU Bandung.

SIMPULAN

Dari 5 dimensi pengukuran kualitas jasa, untuk dimensi *tangibles* (bukti langsung) responden menyatakan puas dengan presentase rata-rata adalah 76,5 %, dimensi *reliability* (kehandalan) responden menyatakan cukup puas dengan presentase rata-rata adalah 68 %, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) responden menyatakan puas dengan presentase rata-rata adalah 71 % dan dimensi *emphaty* responden menyatakan puas dengan presentase rata-rata adalah 76 %, serta dimensi *assurance* (jaminan) responden menyatakan cukup puas dengan presentase rata-rata adalah 69 %

Rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan adalah 72,1 % yang menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan seluruh pelayanan administrasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan KCU Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. [2013]. *Teori dan Konsep Administrasi*. (Cet.3). Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Buku Pedoman Pelayanan Administrasi Kependaftaran*.
- Company Profile BPJS Kesehatan. dipetik Mei 2014, 30 dari : <http://www.bpjs-kesehatan.go.id>
- Ferdianto, Aang. UUD 1945 Pasal 28 H. [online]. Tersedia: <http://grabag-grubug.blogspot.com/2010/03/uud-1945-pasal-28-h.html> [04 Februari 2014].
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Lupioadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran*. [Edisi 3]. Jakarta : Salemba Empat.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Putri, Erna Agustina. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo*. Tugas akhir yang tidak dipublikasikan. Bandung : Politeknik Al Islam Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia .