

**KUALITAS PELAYANAN KEPESERTAAN BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PESERTA PEKERJA BUKAN  
PENERIMA UPAH (PBPU) DI KABUPATEN BATANG**

Novia Cesar Muhgni Putri

Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Diponegoro

***Abstract***

Assesment of the public services quality is conducted to determine the gains of the service unit of BPJS Health Care Office in Batang. BPJS Health Care is expected to bring positive impacts for ensuring public health. However, there is a problem that the quality of services sometimes does not serve customers' expectation, which means that there is still lack of satisfaction with the services performed. This study aimed to examine the quality of BPJS Health Care participant services in Batang using five public service factors of SERVQUAL, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles.

By using the theory of service quality (SERVQUAL) and then processed using data processing methods set out in KEPMENPAN number 25 of 2004 on the General Guidelines for Preparation of Public Satisfaction Index (HPI) using the 15 service elements to assess the quality of BPJS Health Care participant services in Batang. Respondents in this study were participants of BPJS Health Care in Batang which in class of Workers Not Wage Receivers or Independent Workers, a total of 100 respondents were used as samples.

The results showed the public's assessment of the quality of BPJS Health Care participant services in Batang rated Good. From the data that has been processed, the value of SMEs to quality of service was 77 which refers to a category B or Good. However, from the study conducted there are still several things that need to be improved. From the 5 factors of service quality and 15 service elements there are some elements that still need improvement from BPJS Health Care Batang in order to achieve grade A or Very Good .

The study recommends, a good service quality should be the top priority in doing services in order to achieve the satisfaction of BPJS Health Care customers in Batang.

Keywords: Quality of Service; Public Satisfaction; BPJS Health Care

## **Pendahuluan**

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah. Pemerintah berkewajiban untuk memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakatnya. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap masyarakat dan menjadi prioritas dari sebuah kehidupan. Sehingga pelayanan kesehatan dari Pemerintah merupakan kebutuhan dasar bagi seluruh masyarakat.

Sesuai dengan falsafah dasar negara Pancasila sila ke-5, mengakui hak asasi warga negara atas kesehatan. Hal tersebut juga tercantum dalam Undang-Undang nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan merupakan unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Persoalan pemenuhan jaminan kesehatan bagi masyarakat telah tercantum pada Undang-Undang nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Sesuai amanat Undang-Undang nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), terbentuklah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Agar terwujud penyelenggaraan sistem jaminan sistem jaminan yang berkelanjutan, maka jaminan sosial diselenggarakan melalui BPJS independen berdasarkan UU jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan) yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero) sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014.

Program dari BPJS kesehatan adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya telah dibayar oleh pemerintah. Agar terwujudnya penyelenggaraan jaminan sosial yang berkelanjutan, BPJS Kesehatan diselenggarakan secara nasional dan semua warga negara Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan.

Kantor BPJS Kesehatan yang mulai beroperasi pada 1 Januari 2014, sampai saat ini telah berdiri lebih dari 100 Kantor Cabang dan lebih dari 200 Kantor Cabang Pembantu yang telah bekerja sama dengan hampir semua Rumah Sakit yang tersebar di Seluruh Indonesia. Tidak terkecuali di Kabupaten Batang. Kabupaten Batang adalah salah satu kabupaten di Jawa Tengah dengan jumlah penduduk 718.453 Jiwa yang sebagian besar masyarakat masyarakat bermata pencaharian sebagai

petani. Di Kabupaten Batang sendiri terdapat satu kantor layanan BPJS Kesehatan yang merupakan anak cabang dari Kantor Cabang Pekalongan.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan ada beberapa permasalahan terutama menyangkut dalam pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan di Kabupaten Batang kepada para pesertanya. Salah satunya adalah masih belum memuaskannya pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Batang kepada para peserta. Sehingga dalam penelitian ini akan dibahas mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Layanan Operasional Kabupaten Batang (BPJS Kesehatan Kabupaten Batang) dari segi Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*) dan Bukti Langsung (*Tangibles*).

### **Tinjauan Pustaka**

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat. Dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan bukan hanya pemberian namun juga harus diimbangi dengan kualitas yang memadai. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan (melayani) keperluan masyarakat sebagai pemenuhan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah ditentukan. Dalam KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam upaya peningkatan suatu pelayanan, maka diperlukan alat ukur yang digunakan sebagai acuan dalam pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pada penelitian ini teori yang dirasa cocok digunakan dalam pengukuran kepuasan masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan adalah teori dari Zeithaml, Parasuraman & Berry. Dari sepuluh dimesi kualitas pelayanan, maka disederhanakan menjadi lima dimensi yakni dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan), yakni:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Yakni kemampuan perusahaan untuk menunjukkan bukti fisiknya seperti gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lainnya. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Keandalan (*Reliability*)

Adalah kemampuan yang dimiliki instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yakni suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menggunakan informasi yang jelas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Yakni pengetahuan dan kesopansantunan pegawai serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan.

5. Perhatian (*Empathy*)

Yakni perlakuan atau perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan cara memahami keinginan dari pelanggan.

Penilaian suatu kualitas pelayanan dapat berubah-ubah sesuai dengan keadaan dan hasil dari kepuasan yang dirasakan dari para pengguna pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu, data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

## **Metodologi**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian statistik deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek penelitian. Sehingga dapat memberikan gambaran dari segi efisiensi kinerja, dan melakukan kajian tentang penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan di Kabupaten Batang yang ditinjau dari ukuran pelayanan publik yang berkualitas menggunakan indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan dalam kategori Pekerja Bukan Penerima Upah (PBBU) atau Pekerja Mandiri yang ada di Kabupaten Batang. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 responden yang didapat dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Selain dengan menggunakan kuesioner (data primer), maka diperlukan pula data-data yang berasal dari BPJS Kesehatan (data sekunder) untuk melengkapi penilaian indeks kepuasan masyarakat.

Dalam pengolahan data, menggunakan teknik pengolahan coding, editing dan tabulating data. Sehingga dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan skala pengukuran likert yang disesuaikan dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 yang menggunakan 4 kelas sebagai jawaban setiap instrument yang mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai yang sangat negatif.

Kemudian metode pengolahan data yang digunakan yakni metode pengolahan yang telah ditetapkan oleh KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM dengan menggunakan 15 unsur pelayanan yang dikaji. setiap unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{15} = 0,066$$

Untuk mendapatkan nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata - rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Per Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi **}} \times \text{Nilai Penimbang *)}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM Unit Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Batang yaitu antara 25 - 100 maka hasil penelitian diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Per Unsur Pelayanan} \times 25$$

Dari perhitungan yang telah ditetapkan selanjutnya disesuaikan menggunakan tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kerja Unit Pelayanan untuk mengetahui mutu dan kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.1

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (I = R/ K)	Nilai Interval Konversi (1 × nilai dasar)	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat baik

Sumber : KepMenPAN No. Kep/25/M.PAN/2004 Tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Keuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Berikut tata cara pengolahan Indeks Keuasan Masyarakat sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25/2004 yang menjadi acuan penyusunan Indeks Keuasan Masyarakat unit Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Batang:

a. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata – rata per unsure pelayanan, jumlah nilai masing – masing unsur pelayanan, jumlah nilai masing – masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

$$\text{Nilai Rata – Rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden yang Mengisi}}$$

Nilai IKM per unsur pelayanan dihitung dengan menggunakan pendekatan “nilai rata – rata tertimbang” per unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata – rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata – rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,066 sebagai nilai bobot tertimbang.

**Rumus IKM Per Unsur Pelayanan**

$$\text{Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \text{Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan} \times 0,066$$

(Per Unsur Pelayanan)

b. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 15 unsur dari nilai rata – rata tertimbang. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan untuk Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Batang hasilnya dapat disimpulkan dengan rumus :

$$\text{Nilai IKM Setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar}$$

## Hasil dan Analisis Data

Pada bab ini akan dideskripsikan data-data berdasarkan hasil yang diperoleh melalui daftar pertanyaan yang telah diajukan kepada responden. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Dari data yang didapat selanjutnya akan digunakan untuk menganalisis dan mengukur tingkat kualitas pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan di Kabupaten Batang. Data yang disajikan berbentuk tabel yang kemudian akan dianalisis sebagai penjelasan. Analisis data meliputi identitas responden, kemudian analisis hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Batang Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat dan analisis kualitas pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Batang yang didasarkan Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### Identitas Responden

Identitas responden dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui lebih jauh mengenai objek yang diteliti. Dari 100 orang responden yang dijadikan sebagai sampel, akan diklasifikasikan identitas responden berdasarkan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Secara singkat dijelaskan bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan, maka didapat frekuensi responden:

1. Dari 100 responden, responden umur 21-30 tahun yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar, umur 31-40 tahun yang hanya sebanyak 18 orang, sedangkan responden dengan usia 41-50 tahun dan usia diatas 50 tahun berjumlah sama yakni 16 orang Dan untuk responden dengan usia dibawah 20 tahun yaitu sebanyak 10 orang atau Hal ini membuktikan Hubungan dengan penelitian ini bahwa tingkat usia masyarakat sangat berpengaruh terhadap kemauan mendatangi tempat pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan
2. Dari 100 responden yang diteliti peserta BPJS Kesehatan lebih banyak berjenis kelamin laki-laki yakni sebesar 53% . Sedangkan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 47 sebesar 47%.
3. Dari 100 responden yang diteliti jumlah responden tertinggi berpendidikan SMA atau sederajat sebanyak 38 % dibandingkan dengan responden berpendidikan SMP sebesar 18%. Sedangkan SD 17%, D-3 sebesar 14%, dan responden berpendidikan S-1 sebesar 13%. Dilihat dari tingkat pendidikan responden yang bermacam-macam menunjukkan kemauan masyarakat untuk mendaftar sebagai anggota BPJS Kesehatan diminati oleh semua kalangan dengan kategori Peserta Bukan Penerima Upah atau Peserta Mandiri yang biasanya adalah masyarakat dengan pekerjaan utama wiraswasta.

Hasil Penilaian Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Batang Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kabupaten Batang dapat diukur menggunakan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPJS Kesehatan Batang kepada para peserta BPJS kesehatan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin baik pula tingkat pelayanan yang diberikan Kantor BPJS Kesehatan begitupun sebaliknya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima dimensi yakni Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Bukti Langsung (*Tangibles*).

1. Keandalan (*Reliability*)

Faktor Keandalan terhadap kualitas pelayanan, kemudian akan dicrosstakan terhadap pendidikan. Dari perhitungan menggunakan interval kelas dapat diketahui bahwa penilaian peserta berdasarkan pendidikan terakhir berbeda-beda. Dari 17 peserta dengan pendidikan terakhir SD 70% diantaranya merasa bahwa kehandalan pegawai sangat baik. Untuk pendidikan SMP, 66% menyatakan baik sedangkan untuk responden dengan pendidikan terakhir SMA 44% dari 38 orang menyatakan sangat baik dan untuk responden D3 dan S1, dari 14 dan 13 responden masing-masing 5 orang menyatakan sangat baik terhadap kehandalan para pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Batang. Sehingga apabila diakumulasikan hasil dari penilaian peserta berdasarkan pendidikan terakhir terhadap kehandalan pegawai sangatlah baik.

2. Ketanggapan (*Responsiviness*)

Faktor Ketanggapan terhadap kualitas pelayanan, kemudian akan dicrosstakan terhadap umur responden. Dari perhitungan menggunakan interval kelas dapat diketahui bahwa penilaian peserta berdasarkan umur maka 9 peserta dibawah usia 20 tahun 44% menyatakan sangat baik, kisaran usia 21-30 tahun sebesar menyatakan baik, usia 31-40 sebesar 58% menyatakan sangat baik. Sedangkan untuk peserta dengan usia 41-50 tahun, 68% menyatakan sangat baik. Dan untuk peserta diatas usia 51 tahun, 50% diantaranya menyatakan sangat baik. Sehingga apabila diakumulasikan secara menyeluruh, dapat disimpulkan bahwa ketanggapan pegawai dalam melayani peserta BPJS Kesehatan tergolong sangat baik.

3. Jaminan (*Assurance*)

Faktor Jaminan terhadap kualitas pelayanan, kemudian akan dicrosstakan terhadap jenis kelamin responden. Dari perhitungan menggunakan interval kelas dapat diketahui bahwa 52% responden laki – laki 28 orang menyatakan bahwa jaminan pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Batang Baik. Sedangkan dari 47 responden perempuan, 31 responden atau sebesar 65% menyatakan baik.

4. Empati (*Empathy*)



Faktor Empati terhadap kualitas pelayanan, kemudian akan dicrosstakan terhadap pendidikan responden. Dari perhitungan menggunakan interval kelas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pengaruh cukup besar adalah responden dengan pendidikan terakhir Diploma III, dari 14 responden 85,71% menyatakan baik. Sarjana I juga cukup besar yakni 69,23%. Sedangkan untuk responden SMA dan SMP yang menyatakan baik sebesar 52% dan 53%. Dan untuk responden dengan pendidikan SD yakni sebesar 47% atau 8 responden.

5. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Faktor Bukti Langsung (*Tangibles*) terhadap kualitas pelayanan, kemudian akan dicrosstakan terhadap umur. Dari perhitungan menggunakan interval kelas dapat diketahui bahwa responden bahwa , maka 68% responden menyatakan bukti langsung pelayanan dapat dikategorikan baik. 26% responden menyatakan sangat baik, sedangkan 6% responden menyatakan kurang baik dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik.

Kualitas Pelayanan Kepesertaan Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Batang yang didasarkan Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Batang, maka diperoleh temuan sebagai berikut:

**Tabel 1. Tabel Nilai Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Unit Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
<b>Keandalan (Reliability)</b>				
1	Pemberian informasi kepada peserta BPJS Kesehatan	2,94	0,196	Baik
2	Keahlian dalam menyelesaikan masalah peserta BPJS Kesehatan	2,95	0,197	Baik
3	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	3,07	0,205	Baik
<b>Ketanggapan (Responsiviness)</b>				
4	Respon pegawai untuk dalam menghadapi peserta yang komplain	3,07	0,205	Baik
5	Pemberian tindakan yang cepat dan tepat saat peserta mengalami masalah	3,14	0,209	Baik

6	Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	2,99	0,199	Baik
<b>Jaminan (Assurance)</b>				
7	Pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan	3,18	0,212	Baik
8	Pelayanan yang sopan dan ramah dari pegawai	3,26	0,217	Sangat baik
9	Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	3,17	0,211	Baik
<b>Empati (Empathy)</b>				
10	Pegawai memberikan perhatian kepada setiap peserta	3,1	0,207	Baik
11	Pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif	3,04	0,203	Baik
12	Pegawai melayani dan menghargai setiap pelayanan	3,1	0,207	Baik
<b>Berwujud (Tangibles)</b>				
13	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	3,09	0,206	Baik
14	Kelengkapan, kesiapan alat-alat yang dipakai	3,00	0,200	Baik
15	Kerapian dan kebersihan pegawai	3,12	0,208	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>46,22</b>	<b>3,081</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Diolah dari data primer

Kualitas unit pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Batang disimpulkan sebagai berikut:

$$1. \text{ IKM} = \text{Nilai Indeks Unit Pelayanan} \times 25$$

$$= 3,081 \times 25$$

$$= 77.033$$

Nilai Interval (I = R/ K)	Nilai Interval Konversi (1 × nilai dasar)	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
------------------------------	---	-------------------	---------------------------

2.	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
----	-------------	---------------	---	------

SUSumber : KEPMENPAN No. Kep/25/M.PAN/2004 Tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Berdasarkan IKM, maka kualitas pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Batang masuk dalam kategori **B atau baik**. walaupun demikian pengukuran tersebut tidak bisa dijadikan sebagai patokan secara menyeluruh mengenai kualitas pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan di Kabupaten Batang. Dari hasil kuesioner dan wawancara dengan beberapa responden yang dilakukan oleh peneliti kepada para peserta BPJS Kesehatan khususnya Pekerja Bukan Penerima Upah (PBBPU) di Kabupaten Batang, ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian terkait pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan pada Kantor Layanan Operasional Kabupaten Batang.

**Pertama**, ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*), ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dari BPJS Kesehatan Kabupaten Batang. Dari segi pemberian informasi kepada peserta, berdasarkan wawancara dan kuesioner yang disebarakan kepada peserta oleh peneliti, beberapa peserta belum mengetahui tentang informasi persyaratan menjadi peserta BPJS Kesehatan. Faktor yang mempengaruhi tentang kurangnya informasi adalah kurangnya pengetahuan masyarakat dikarenakan minimnya sosialisasi tentang tata cara menjadi peserta BPJS Kesehatan. Meskipun kepuasan masyarakat secara menyeluruh menunjukkan hasil yang baik namun ada beberapa responden yang belum mengetahui secara menyeluruh mengenai informasi BPJS Kesehatan.

**Kedua**, ditinjau dari segi ketanggapan (*Responsiviness*), para pegawai selalu menanggapi peserta yang komplain tentang pelayanan dari BPJS Kesehatan. Para pegawai semaksimal mungkin berusaha untuk dapat menemukan jalan keluar pada masalah yang sedang dialami oleh peserta BPJS Kesehatan yang komplain. Dari segi pemberian tindakan yang cepat dan tepat para pegawai BPJS Kesehatan selalu berusaha untuk memberikan tindakan yang tepat saat peserta BPJS Kesehatan mengalami masalah. Baik saat pelayanan kepesertaan maupun pelayanan untuk mendapatkan fasilitas kesehatan. Seperti pergantian fasilitas kesehatan baik dokter keluarga maupun puskesmas saat keadaan darurat. Namun terkadang para peserta masih kurang puas terhadap tindakan-tindakan yang dilakukan oleh para pegawai karena terkadang tidak sesuai dengan keinginan para peserta BPJS Kesehatan.

**Ketiga**, ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*) berdasarkan kuesioner dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas terhadap kemampuan pegawai dalam

memberikan pelayanan, mereka merasa terjamin ketika menjadi anggota BPJS Kesehatan. Dengan kemampuan pegawai untuk meyakinkan peserta, maka peserta pun tidak ragu untuk menjadi anggota BPJS Kesehatan. Dari segi kesopanan dan keramahan sangatlah diutamakan dari sebuah pelayanan publik. Para pegawai selalu dituntut untuk melayani setiap peserta BPJS Kesehatan dengan sopan dan ramah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan. Setiap pegawai tidak boleh marah atau berkata kurang baik kepada peserta dalam keadaan apapun, para pegawai tidak boleh menanggapi peserta yang komplain dengan keadaan emosi. Sebaliknya para pegawai haruslah memperlihatkan sikap yang baik dengan pelayanana sepenuh hati kepada setiap peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Batang.

**Keempat**, ditinjau dari segi perhatian (*emphaty*), berdasarkan kuesioner para peserta BPJS Kesehatan menjawab bahwa pegawai selalu memberikan perhatian kepada setiap peserta, para pegawai tidak pernah membedakan para peserta dari golongan apapun. Baik peserta PBU maupun PPU semua peserta dilayani dengan pelayanan yang sama sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan dari para pesertanya. Pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Batang selalu mengargai dan melayani para peserta dengan sepenuh hati, hal ini terbukti dari jawaban para responden yang sebagian besar menjawab bahwa para pegawai selalu melayani peserta dengan baik dan tidak diskriminatif.

**Kelima**, ditinjau dari segi bukti langsung (*tangibles*) ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dari BPJS Kesehatan Kabupaten Batang tentang kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan alat-alat pelayanan. Dari segi kerapian memang sudah rapi dan nyaman namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan mengenai kelengkapan alat-alat pelayanan. Beberapa peserta mengatakan sarana penunjang pelayanan masih kurang lengkap. Menurut analisa penulis sarana yang belum memadai terkait nomor antrian yang masih menggunakan manual. Hal Ini mengakibatkan penumpukan peserta pada saat mengambil nomor antrian dan pengecekan kelengkapan berkas persyaratan. Dari beberapa responden yang diwawancarai para peserta mengeluh tentang masih kurangnya pegawai yang melayani pada saat pelayanan. Di BPJS Kesehatan Kabupaten Batang sendiri terdapat dua loket untuk melayani peserta. Baik pendaftaran, Pengaduan dan mutasi peserta, hal ini dinilai masih kurang efektif karena akan memakan waktu yang lama pada setiap pelayanan terhadap peserta yang komplain dan membutuhkan penjelasan yang lama.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa masyarakat cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Batang. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada

pelanggan/ peserta BPJS Kesehatan yang masih harus ditingkatkan sehingga mutu pelayanan yang awalnya masuk dalam kategori B atau baik, meningkat ke mutu kualitas pelayanan A atau sangat baik.

## **Rekomendasi**

Penelitian ini merekomendasikan beberapa hal agar BPJS Kesehatan Kabupaten Batang bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan di Kabupaten Batang, antara lain:

1. Kualitas pelayanan yang baik haruslah dijadikan sebagai prioritas utama dalam melayani setiap peserta. Kepuasan dari setiap peserta BPJS Kesehatan haruslah diutamakan dalam setiap pelayanan. Sehingga para peserta merasa puas dan memberikan penilaian positif terhadap kinerja para pegawai BPJS Kesehatan di Kabupaten Batang.
2. Masih ada beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, terutama kelengkapan sarana prasarana sebagai penunjang pelayanan. Seperti jaringan wifi, nomor antrian yang masih manual dan para pegawai yang dirasa masih kurang.
3. Adanya evaluasi terhadap kinerja para pegawai sebagai wujud profesionalitas kerja. Karena dengan melakukan evaluasi maka diharapkan para aparatur pelayanan publik dapat melakukan pembenahan secara terus-menerus sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan dari setiap pesertanya.

## **Daftar Pustaka**

Adya, Atep, 2004, *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia

Eriyanto, 2007, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, Yogyakarta: LKiS

Ratminto, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/ 25/ M. PAN/ 2/ 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial