

KUALITAS DAN KEPUASAN MASYARAKAT TEHADAP PELAYANAN  
ADMINISTRASI BPJS KANTOR CABANG TUBAN

Yusdhitira Christiono  
[yusdhitirac@gmail.com](mailto:yusdhitirac@gmail.com)  
PT Panca Kalsiumindo Perkasa

Hadi Susanto  
Arini Sulistyowati  
Universitas Wijaya Putra Surabaya

**ABSTRACT**

*One of the goals of health services is to increase the degree of community life, because with good health will be able to make the community independent and can create prosperity for themselves. Health is a basic human need to live properly and carry out its role in society, so as to obtain prosperity. This study aim to determine and describe the quality of BPJS Health membership service in Tuban Operational Office. The method used is Service Quality (SERVQUAL). The sampling technique is using accidental sampling technique. The result showed that the quality of BPJS Health service in Tuban Operational Office was still not in line with community expectation, because the Q value was calculated base on the service quality formula  $\leq 1$ . The value of each dimension was as follows : Tangible dimension 0.928; Reliability dimension 0.923; Responsiveness dimension 0.721; Assurance dimension 0.704; and Empathy dimension 0.872. With an average value of service quality of 0.8296.*

**Keywords** : *service quality, servqual, BPJS health*

**ABSTRAK**

Salah satu tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan derajat hidup masyarakat, karena dengan kesehatan yang baik akan dapat menjadikan masyarakat mandiri serta dapat menciptakan kesejahteraan bagi diri sendiri. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk hidup layak dan menjalankan perannya dalam masyarakat, sehingga memperoleh kesejahteraan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan kantor cabang Tuban. Metode yang digunakan adalah *Service Quality* (SERVQUAL). Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan kantor operasional Tuban masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena nilai Q yang dihitung berdasarkan rumus kualitas layanan  $\leq 1$ . Nilai setiap dimensi sebagai berikut : dimensi Tangible 0.928; dimensi Reliability 0.923; dimensi Responsiveness 0.721; dimensi Assurance 0.704; dan dimensi Empathy 0.872. Dengan nilai rata-rata kualitas layanan sebesar 0.8296.

Kata kunci : kualitas layanan, servqual, BPJS kesehatan

## **PENDAHULUAN**

Salah satu tujuan dari pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat pada saat ini memiliki pola pemikiran yang mana pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan untuk mendapatkan kesehatan yang baik dan berkualitas. Hal ini menjadikan semakin meningkatnya peranan pemerintah dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Target pemerintah pada tahun 2019 bahwa seluruh masyarakat Indonesia telah terdaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan.

Pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan termasuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat, karena pelayanan kesehatan dari pemerintah merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan kesehatan bukan hanya diselenggarakan oleh pemerintah pusat, tetapi juga pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik untuk masyarakat. Jaminan Kesehatan nasional merupakan jaminan yang dibentuk Pemerintah berupa perlindungan kesehatan agar masyarakat mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan. Jaminan Kesehatan Nasional atau yang biasa disebut JKN, yang dalam pelaksanaannya mengacu pada Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Pemerintah pada tahun 2011 menerbitkan

Undang-Undang nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Pemerintah juga membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia, yang dalam pelaksanaannya mengacu pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba yang akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia. Pelayanan kesehatan secara nasional diberikan kepada masyarakat salah satunya berupa BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan transformasi dari PT Askes Indonesia. BPJS Kesehatan bekerjasama dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang meliputi Puskesmas, Klinik Pratama, Praktek Dokter Umum dan Dokter Gigi, serta Rumah Sakit untuk menunjang fasilitas kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi BPJS Kantor Cabang Tuban.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tuban.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan (KepmenpanRB 63/KEP/M.PAN/7/2003). Pelayanan publik terdapat beberapa jenis pelayanan diantaranya :

1. Pelayanan Administrasi
2. Pelayanan Jasa
3. Pelayanan Barang

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Keseimbangan hak dan kewajiban
4. Keprofesionalan
5. Partisipatif
6. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif
7. Keterbukaan
8. Akuntabilitas
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
10. Ketepatan waktu
11. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan adalah bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan. Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dan atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Menurut Parasuraman terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Parasuraman menjabarkan dimensi kualitas layanan sebagai berikut :

1. *Tangible*

2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Competence*
5. *Courtesy*
6. *Credibility*
7. *Security*
8. *Access*
9. *Communication*
10. *Understanding the customer*
11. *Assurance*
12. *Empathy*

### **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, yang merupakan jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Standar Pelayanan Publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi Petugas Pelayanan.

### **BPJS Kesehatan**

Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan asuransi secara nasional, yang dalam pelaksanaannya mengacu pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Berdasarkan Undang-Undang nomor 40 tahun 2004, BPJS adalah badan hukum Nirlaba. BPJS menggantikan

semua asuransi yang ada di Indonesia, termasuk PT ASKES Indonesia. Pada tahun 2014 PT ASKES Indonesia bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan, yang mana sesuai dengan peruntukannya yaitu menangani bidang kesehatan. Prinsip Penyelenggaraan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sesuai dengan Permenkes nomor 28 Tahun 2014 adalah sebagai berikut :

1. Kegotongroyongan
2. Nirlaba
3. Keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas.
4. Portabilitas
5. Kebersertaan bersifat wajib
6. Dana Amanah
7. Hasil Pengelolaan Dana Jaminan Sosial.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode penelitian menggunakan survei dan penyebaran kuesioner dalam memperoleh data. Metode kuantitatif merupakan salah satu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel.

Penelitian ini berlokasi di BPJS Kesehatan kantor operasional Tuban, Jl Basuki Rahmad Tuban. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang belum terdaftar BPJS Kesehatan.

Adapun definisi variabel dan indikator variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Konsumen (Y)
2. Tangible (Bukti Fisik) (X1)

Teknik pengambilan sampling dengan cara *Accidental Sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insiden bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2009:85)

1. Gap Servqual

*Service Quality* adalah ukuran seberapa baik sebuah pelayanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Servqual adalah pendekatan dominan untuk menilai kualitas layanan secara kuantitatif.

- a. Gap 1, Kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan masyarakat dengan persepsi manajemen terhadap kualitas layanan yang diharapkan masyarakat.
- b. Gap 2, Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap kualitas layanan yang diharapkan masyarakat dengan spesifikasi kualitas layanan yang telah ditetapkan.
- c. Gap 3, Kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan yang telah ditetapkan dengan kualitas layanan yang diberikan.
- d. Gap 4, Kesenjangan antara kualitas layanan yang diberikan dengan kualitas layanan yang dijanjikan.
- e. Gap 5, Kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini berlokasi di BPJS Kesehatan Kantor Operasional Tuban. BPJS Kesehatan Tuban merupakan salah satu Kantor Operasional dibawah naungan BPJS Kesehatan Cabang Bojonegoro yang sebagai cabang utama. BPJS Kesehatan Kantor Operasional Tuban terletak di Jalan Basuki Rahmat Tuban.

Responden yang diteliti pada penelitian ini sebanyak 100 responden masyarakat yang menjadi peserta BPJS Kesehatan. Masing-masing responden dibagi sesuai dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan. Diketahui responden yang sering melakukan pendaftaran kepesertaan BPJS

Kesehatan laki-laki dengan jumlah 52% dan sedangkan perempuan 48%. Berdasarkan pekerjaan yang terdiri dari PNS, Pensiunan, Wiraswasta dan Pegawai

Swasta dengan sebaran masing 15%, 25%, 35%, 25%.

#### Data Kepesertaan BPJS Kesehatan

No	Bulan	Th 2016	Th 2017	Th 2018	Th 2019
1	Januari	573.363	636.733	656.262	730.842
2	Februari	622.939	637.708	660.886	731.313
3	Maret	624.478	639.234	667.032	732.693
4	April	627.309	641.211	670.694	731.072
5	Mei	628.440	624.953	674.140	737.987
6	Juni	625.011	644.132	681.173	739.519
7	Juli	625.745	646.649	684.462	746.364
8	Agustus	627.024	649.577	688.268	742.071
9	September	628.265	651.686	691.077	735.341
10	Oktober	628.618	654.376	693.385	738.905
11	Nopember	629.164	658.000	706.337	741.388
12	Desember	630.564	661.561	707.243	-
	Jumlah	<b>7.470.920</b>	<b>7.745.820</b>	<b>8.180.959</b>	<b>8.107.495</b>

Sumber: BPJS Kesehatan, 2019

#### Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data digunakan untuk mengetahui apakah data yang akan diuji telah mencukupi sesuai dengan sampel atau belum. Dalam pengujian kecukupan data dalam penelitian ini menggunakan rumus Bernouli. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 90% dan tingkat ketelitian ( $\alpha$ ) sebesar 10%, maka uji kecukupan data sebagai berikut :

$N = 100$  responden

$\alpha = 10\%$ , dimana  $Z_{\alpha/2} = 1,96$ ,  $e = 10\%$

$$p = \frac{10}{100}; q = \frac{90}{100}$$

dimana p adalah jumlah kuesioner sampel yang disebar dan q adalah jumlah kuesioner yang tersisa.

Maka didapatkan bahwa  $100 \geq \frac{(1,96)^2 \cdot 10 \cdot 90}{(0,1)^2 \cdot 100 \cdot 100}$

$$100 \geq \frac{3,84}{0,01} \times 0,1 \times 0,9 = 100 \geq 34,574$$

Karena  $N \geq N'$ , maka disimpulkan bahwa data tersebut sudah cukup dan dapat mewakili populasi.

#### Pengolahan Data Servqual Tangible (Bukti Fisik)

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik) diartikan sebagai tampilan fisik yang nyata yaitu fasilitas-fasilitas yang ada dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Dimensi ini merupakan dimensi yang bisa dirasakan dengan panca indra sehingga dimensi ini merupakan yang sangat penting bagi masyarakat maupun calon masyarakat. Berikut hasil perhitungan nilai servqual pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dalam tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi Tangible

Kode Atribut	Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
T1	Ruang tunggu yang nyaman	3.94	4.45	-0.51
T2	Ketersediaan kursi tunggu yang memadai	4.02	4.23	-0.21
T3	Ketersediaan brosur informasi yang lengkap	3.98	4.30	-0.32

T4	Tersedianya tempat parkir yang memadai	4.10	4.45	-0.35
T5	Tempat pengisian formulir yang nyaman dan layak	4.06	4.24	-0.18

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

Berdasarkan data tabel 1 menunjukkan bahwa pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) didapatkan nilai keseluruhan atribut bernilai negatif artinya masyarakat belum puas terhadap lembaga. Nilai negatif terbesar adalah ruang tunggu yang nyaman sebesar -0.51, kemudian yang memiliki nilai negatif selanjutnya Tersedianya tempat parkir yang memadai sebesar -0.35, nilai negatif selanjutnya Ketersediaan brosur informasi yang lengkap sebesar -0.32, nilai negatif selanjutnya Ketersediaan kursi tunggu yang memadai sebesar -0.21 dan yang memiliki nilai negatif terakhir adalah Tempat pengisian formulir yang nyaman dan layak sebesar -0.18.

Dari data diatas bahwa banyak hal yang harus dibenahi dari segi fasilitas yang disediakan oleh pemberi layanan, sehingga masyarakat yang menggunakan jasa layanan dapat merasa nyaman dan aman.

#### **Reliability (Keandalan)**

Pada dimensi *reliability* (keandalan) berisikan pernyataan yang berhubungan dengan kemampuan lembaga memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Dimensi ini adalah dimensi pelayanan yang mana penyedia jasa memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut hasil perhitungan *servqual* pada dimensi *reliability* sebagai berikut :

**Tabel 2 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi *Reliability***

Kode Atribut	Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
R1	Memberikan pelayanan sesuai dengan Standar	3.75	4.23	-0.48
R2	Memberikan pelayanan yang cepat	3.71	3.62	0.09
R3	Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan	3.71	4.11	-0.40
R4	Ketepatan petugas dalam melayani masyarakat	3.31	3.90	-0.59
R5	Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat terhadap masalah yang dihadapi	3.79	4.24	-0.45

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

Berdasarkan data tabel 2 menunjukkan bahwa pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) didapatkan nilai keseluruhan atribut bernilai negatif artinya masyarakat belum puas terhadap performa lembaga. Nilai negatif terbesar adalah memberikan pelayanan sesuai dengan Standar sebesar -0,48, kemudian yang memiliki nilai negatif selanjutnya

Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat terhadap masalah yang dihadapi sebesar -0,45, nilai negatif selanjutnya Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar -0,40, nilai negatif selanjutnya Ketepatan petugas dalam melayani masyarakat sebesar -0,12 dan yang memiliki nilai negatif terakhir

adalah Memberikan pelayanan yang cepat sebesar -0,09.

**Responsiveness (Daya Tanggap)**

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) merupakan keinginan dan kemauan karyawan serta lembaga dalam memberikan bantuan dan memberikan respon kecepatan serta ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Keinginan masyarakat dari dimensi ini akan meningkat dari waktu ke waktu, dikarenakan masyarakat menginginkan menjadi prioritas utama. Berikut hasil perhitungan nilai *servqual* sebagai berikut :

**Tabel 3 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi Responsiveness**

Kode Atribut	Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
RE1	Layanan kepesertaan yang cepat	3.81	4.24	-0.43
RE2	Memberikan informasi kepastian waktu tunggu pelayanan	3.80	4.16	-0.36
RE3	Petugas selalu siap merespon masyarakat	4.06	4.25	-0.19
RE4	Petugas siap membantu masyarakat	3.60	4.32	-0.72
RE5	Kemudahan dalam mendapatkan informasi yang cepat	3.71	4.22	-0.51

Sumber : Diolah Peneliti, 2020

Berdasarkan data tabel 3 menunjukkan bahwa pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) didapatkan nilai keseluruhan atribut bernilai negatif artinya masyarakat belum puas terhadap performa lembaga. Nilai negatif terbesar adalah memberikan Petugas siap membantu masyarakat sebesar -0,72, kemudian yang memiliki nilai negatif selanjutnya memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat terhadap masalah yang dihadapi sebesar -0,45, nilai negatif selanjutnya Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar -0,40, nilai

negatif selanjutnya Ketepatan petugas dalam melayani masyarakat sebesar -0,12 dan yang memiliki nilai negatif terakhir adalah memberikan pelayanan yang cepat sebesar -0,09.

**Assurance (Jaminan)**

Dimensi *assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan dari petugas atau lembaga dalam menanamkan rasa percaya terhadap jasa dari lembaga yang bersangkutan. Berikut ini hasil perhitungan nilai *servqual* sebagai berikut

**Tabel 4 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi Assurance**

Kode Atribut	Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
A1	Petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan masyarakat	3.73	4.19	-0.46
A2	Petugas sopan dan ramah	3.70	4.19	-0.49

A3	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit	3.77	4.01	-0.24
A4	Petugas memiliki sikap menyenangkan	3.70	4.11	-0.41

Sumber : Diolah Peneliti, 2020

### **Empathy (Empati)**

*Empathy* merupakan perhatian yang diberikan lembaga terhadap masyarakat dimana setiap elemen lembaga :

memberikan perhatian dan pelayanan dari informasi, pelayanan dan memahami kebutuhan masyarakat. Berikut hasil perhitungan nilai servqual sebagai berikut

**Tabel 5 Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi *Empathy***

Kode Atribut	Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
E1	Kepedulian petugas terhadap masyarakat	3.59	4.19	-0.60
E2	Komunikasi yang baik petugas ketika melayani masyarakat	3.66	4.07	-0.41
E3	Mampu memberikan fasilitas layanan yang memadai	3.53	4.03	-0.50
E4	Petugas dapat memenuhi kebutuhan masyarakat	3.60	4.31	-0.71

Sumber : Diolah Peneliti, 2020

### **Data Ranging Gap Keseluruhan**

Dari perhitungan nilai rata-rata kesenjangan (gap) secara keseluruhan dimensi pelayanan, kemudian seluruh pernyataan diurutkan atau dilakukan

perankingan berdasarkan nilai negatif tertinggi sampai nilai negatif terendah. Ranking nilai kesenjangan (gap) sebagai berikut :

**Tabel 6 Ranking Gap**

No	Pernyataan	Gap	Ranking
1	Petugas siap membantu masyarakat	-0,72	1
2	Mampu memberikan fasilitas layanan yang memadai	-0,69	2
3	Petugas dapat memenuhi kebutuhan masyarakat	-0,61	3
4	Petugas memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan masyarakat	-0,60	4
5	Kemudahan dalam mendapatkan informasi yang cepat	-0,54	5
6	Petugas selalu siap merespon masyarakat	-0,53	6
7	Petugas sopan dan ramah	-0,53	7
8	Ruang tunggu yang nyaman	-0,51	8
9	Memberikan pelayanan sesuai dengan standar	-0,48	9
10	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit	-0,48	10



11	Kepedulian petugas terhadap masyarakat	-0,46	11
12	Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat terhadap masalah yang dihadapi	-0,45	12
13	Layanan kepesertaan yang cepat	-0,43	13
14	Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan	-0,40	14
15	Petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan masyarakat	-0,40	15
16	Komunikasi yang baik petugas ketika melayani masyarakat	-0,37	16
17	Memberikan informasi kepastian waktu tunggu pelayanan	-0,36	17
18	Ketersediaan brosur informasi yang lengkap	-0,35	18
19	Fasilitas ruang tunggu yang lengkap	-0,32	19
20	Ketersediaan kursi tunggu yang memadai	-0,21	20
21	Tersedianya tempat parkir yang memadai.	-0,18	21
22	Ketepatan petugas dalam melayani masyarakat	-0,12	22
23	Memberikan pelayanan yang cepat	-0,09	23

Sumber : Diolah Peneliti, 2020

### Perhitungan Kualitas Layanan

Perlu diketahui kualitas pelayanan lembaga yang telah diberikan

terhadap persepsi masyarakat, dengan rumus sebagai berikut :

$$Kualitas\ Layanan\ (Q) = \frac{Persepsi\ (P)}{Harapan\ (E)}$$

**Tabel 7 Perhitungan Layanan**

No	Dimensi	Persepsi (P)	Harapan (E)	Gap	Q = P/E
1	<i>Tangible</i>	4,02	4,33	-0,31	0.928
2	<i>Reliability</i>	3,73	4,04	-3,31	0.923
3	<i>Responsiveness</i>	3,06	4,24	-1,18	0.721
4	<i>Assurance</i>	3,59	5,10	-1,50	0.704
5	<i>Empathy</i>	3,62	4,15	-0,53	0.872

Sumber: Data diolah penulis,2020

Jika nilai  $Q \geq 1$ , maka kesenjangan (gap) atas kualitas pelayanan dinyatakan baik, atau performa pelayanan sudah melebihi persepsi dari masyarakat. Melihat skor yang ada pada tabel 4.26, maka nilai dimensi *Tangible* yang paling mendekati

angka 1, sedangkan nilai yang terkecil adalah dimensi *Assurance*.

### Perhitungan Pembobotan Nilai Gap 1

Perhitungan jawaban responden terhadap variabel pelayanan jasa gap 1 sebagai berikut :

**Tabel 8 Nilai Rata-Rata Gap 1 Berdasarkan Lima Dimensi Servqual**

No	Dimensi	Kode Atribut	Persepsi		Harapan		Nilai Gap 1
			Nilai Pembobotan persepsi	Rata-rata persepsi	Nilai Pembobotan harapan	Rata-rata harapan	
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T4	394	3.94	445	4.45	-0.51
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R1	375	3.75	423	4.23	-0.48
3	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R4	331	3.31	390	3.90	-0.59
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RE3	406	4.06	425	4.25	-0.19
5	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RE4	360	3,60	432	4.32	-0.72
6	<i>Assurance</i> (Jaminan)	A1	373	3.73	419	4.19	-0.46
7	<i>Assurance</i> (Jaminan)	A3	377	3.77	401	4.01	-0.24
8	<i>Empathy</i> (Empati)	E1	359	3.59	419	4.19	-0.60
9	<i>Empathy</i> (Empati)	E3	353	3.53	403	4.03	-0.50
10	<i>Empathy</i> (Empati)	E4	370	3.70	431	4.31	-0.61

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

**Perhitungan Pembobotan Nilai Gap 2**

**Tabel 9 Nilai Rata-Rata Gap 2 Berdasarkan Lima Dimensi Servqual**

No	Dimensi	Kode Atribut	Persepsi		Harapan		Nilai Gap 2
			Nilai Pembobotan Persepsi	Rata-rata persepsi	Nilai Pembobotan Harapan	Rata-rata harapan	
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T3	398	3.98	430	4.30	-0.32
2	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T4	410	4.10	445	4.45	-0.35
3	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R1	375	3.75	423	4.23	-0.48
4	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R2	371	3.71	362	3.62	0.09
5	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RE1	381	3.81	424	4.24	-0.43

6	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RE2	380	3.80	416	4.16	-0.36
7	<i>Assurance</i> (Jaminan)	A1	373	3.73	419	4.19	-0.46
8	<i>Assurance</i> (Jaminan)	A3	377	3.77	401	4.01	-0.24
9	<i>Empathy</i> (Empati)	E3	353	3.53	403	4.03	-0.50
10	<i>Empathy</i> (Empati)	E4	360	3.60	431	4.31	-0.71

Sumber : Diolah Peneliti, 2020

### Perhitungan Pembobotan Nilai Gap 3

**Tabel 10 Nilai Rata-Rata Gap 3 Berdasarkan Lima Dimensi Servqual**

No	Dimensi	Kode Atribut	Persepsi		Harapan		Nilai Gap 2
			Nilai Pembobotan Persepsi	Rata-rata persepsi	Nilai Pembobotan Harapan	Rata-rata harapan	
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T1	394	3.94	445	4.45	-0.51
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R1	375	3.75	423	4.23	-0.48
3	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R3	371	3.71	411	4.11	-0.40
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RE1	381	3.81	424	4.24	-0.43
5	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RE5	371	3.71	422	4.22	-0.51
6	<i>Assurance</i> (Jaminan)	A1	373	3.73	419	4.19	-0.46
7	<i>Assurance</i> (Jaminan)	A3	377	3.77	401	4.01	-0.24
8	<i>Empathy</i> (Empati)	E2	366	3.66	407	4.07	-0.41
9	<i>Empathy</i> (Empati)	E3	353	3.53	403	4.03	-0.50

Sumber : Diolah Peneliti, 2020

### Perhitungan Pembobotan Nilai Gap 4

Perhitungan jawaban responden terhadap variabel pelayanan jasa gap 4 sebagai berikut :

**Tabel 11 Nilai Rata-Rata Gap 4 Berdasarkan Lima Dimensi Servqual**

No	Dimensi		Persepsi	Harapan	
----	---------	--	----------	---------	--

		Kode Atribut	Nilai Pembobotan Persepsi	Rata-rata persepsi	Nilai Pembobotan Harapan	Rata-rata harapan	Nilai Gap 4
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T3	398	3.98	430	4.30	-0.32
2	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T4	410	4.10	445	4.45	-0.35
3	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R4	331	3.31	390	3.90	-0.59
4	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R5	379	3.79	424	4.24	-0.45
5	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RE3	406	4.06	425	4.25	-0.19
6	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RE4	360	3.60	432	4.32	-0.72
7	<i>Assurance</i> (Jaminan)	A2	370	3.70	419	4.19	-0.49
8	<i>Assurance</i> (Jaminan)	A4	370	3.70	411	4.11	-0.41
9	<i>Empathy</i> (Empati)	E1	359	3.59	419	4.19	-0.60

Sumber : Diolah Peneliti, 2020

### Perhitungan Pembobotan Nilai Gap 5

Perhitungan jawaban responden terhadap variabel pelayanan jasa gap 5 sebagai berikut :

**Tabel 12 Nilai Rata-Rata Gap 5 Berdasarkan Lima Dimensi Servqual**

No	Dimensi	Kode Atribut	Persepsi		Harapan		Nilai Gap 5
			Nilai Pembobotan Persepsi	Rata-rata persepsi	Nilai Pembobotan Harapan	Rata-rata harapan	
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T1	394	3.94	445	4.45	-0.51
2	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T2	402	4.02	423	4.23	-0.21
3	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T3	398	3.98	430	4.30	-0.32
4	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T4	410	4.10	445	4.45	-0.35
5	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R2	371	3.71	362	3.62	0.09
6	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R3	371	3.71	411	4.11	-0.40
7	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R4	331	3.31	390	3.90	-0.59

8	Responsiveness (Daya Tanggap)	RE1	381	3.81	424	4.24	-0.43
9	Responsiveness (Daya Tanggap)	RE2	380	3.80	416	4.16	-0.36

Sumber : Diolah Peneliti, 2020

Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata Gap 5 terhadap lima dimensi Servqual didapatkan nilai bahwa tertinggi adalah dimensi Tangible dengan nilai gap -0,51, dimana artinya dimensi *tangible* atribut 1 memiliki nilai gap yang paling tinggi, oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan sehingga dapat menurunkan nilai gap. Pada dimensi *Reliability* dengan atribut memberikan pelayanan yang cepat mendapatkan nilai positif yang artinya atribut ini sudah dipercaya oleh masyarakat dalam pemberian layanan yang cepat dalam pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan.

Responden yang diteliti pada penelitian ini sebanyak 100 responden masyarakat yang menjadi peserta BPJS Kesehatan. Masing-masing responden dibagi sesuai dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan. Berdasarkan hasil pengukuran setiap dimensi didapatkan hasil sebagai berikut : Dimensi Tangible 0.928, Dimensi Reliability 0.923, Dimensi Responsiveness 0.721, Dimensi Assurance 0.704 dan Dimensi Empathy 0.872.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisa kualitas penelitian didapatkan bahwa peserta BPJS Kesehatan masih kurang puas dengan layanan yang selama ini diberikan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan BPJS Kesehatan Kantor Operasional Tuban dan dilihat dari nilai kepuasan dari semua dimensi (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) bernilai negatif. Atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas layanan adalah petugas selalu merespon masyarakat, petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab

pertanyaan masyarakat, kemudahan dalam mendapatkan informasi, memberikan pelayanan sesuai dengan standar, tempat parkir yang memadai, tempat pengisian formulir yang memadai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2019. Mengukur Kualitas Layanan. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasrina, Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT. Jasa Raharja KPJR Pangkalan Balai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*,16(3), 132-141.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyadi, Deddy. 2018. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Widiastuti, I. (2018). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat. *Public Inspiration*, 2(2), 91-101.
- Ika Widiastuti. 2017. Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Jawa Barat. *Public Inspiration*, Jurnal Administrasi Publik. ISSN 2581-2378, [https://ejournal.warmadewa.ac.id > article >](https://ejournal.warmadewa.ac.id/article). diakses pada 02 September 2019, pukul 19.00 WIB.
- Risep Khairul Umam, Niluh Putu Hariastuti. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Seminar Nasional Sains dan

Teknologi Terapan VI, 2018 hal 339-344, <https://ejurnal.itats.ac.id> › *sntekpan* › *article* › diakses pada 22 September 2019, pukul 12.35 WIB.

Chrisilia Eva, Imam Muazansyah. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung Plasa, Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara). Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Volume 4 Nomor 2. [www.jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/2300](http://www.jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/2300). diakses pada 22 September 2019, pukul 12.35 WIB.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004  
Tentang Sistem Jaminan Sosial  
Nasional.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011  
Tentang Badan Penyelenggara  
Jaminan Sosial.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28  
Tahun 2011 Tentang Pedoman  
Pelaksanaan Program Jaminan  
Kesehatan Nasional.

Keputusan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara Nomor  
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang  
Pedoman Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik.