

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
DI KANTOR BPJS KESEHATAN KARANGANYAR**

**Intan Permata Sari<sup>1</sup>, Hery Sawiji<sup>2</sup>, Tri Murwaningsih<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>*Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta*

*Email: intanpermatam@gmail.com, herysawiji@staff.uns.ac.id,  
murwaningsih\_tri@staff.uns.ac.id*

**Abstract**

*The objectives of the research are to determine: (1) the implementation of service system at the Office of Health Social Security Agency (BPJS) in Karanganyar; (2) the customer satisfaction at the Office of Health Social Security Agency (BPJS) in Karanganyar; (3) the obstacles faced in the application of service at the Office of Health Social Security Agency (BPJS) in Karanganyar; and (4) the solutions implemented to overcome obstacles that occur at the Office of Health Social Security Agency (BPJS) in Karanganyar.*

*This research used qualitative approach methods with case study type. The data source in this research derived from informant, place and event, as well as document and archives. Data were collected by interview, observation, and document and archives analysis. The obtained data then were analyzed with interactive analysis technique consisted of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. Data validation was done by using source and method triangulations.*

*The results showed that: (1) the service system used consisted of the direction by the officer, giving a queue number, and service; (2) customer satisfaction, which is related to the services offered according to the needs of participants, competent officers, and adequate facilities; (3) the obstacles that emerge in the service are the lack of participants' retention of the existence of MOBILE JKN and insufficient space capacity during long queues; (4) efforts made in overcoming the obstacles are optimization of the JKN MOBILE function, addition of counters, additional waiting chairs, expansion of service space, and partnership.*

**Keywords:** *The Analysis, Customer Satisfaction, Service System*

## **I. PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hal yang sangat krusial bagi masyarakat, khususnya di negara Indonesia yang memiliki tingkat populasi yang tinggi. Tingkat kesehatan masyarakat di suatu negara menjadi salah faktor penting bagi pembangunan karena memengaruhi produktivitas sumber daya manusia. Hal ini juga selaras dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menegaskan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan serta pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Pemerintah melakukan beberapa upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat, salah satunya yaitu mengadakan sistem jaminan sosial nasional guna memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi masyarakat yang kemudian dijalankan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai badan hukum yang berwenang untuk melaksanakan program tersebut. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial memiliki dua bidang yaitu kesehatan dan ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan berada pada lingkup penyelenggaraan program jaminan kesehatan, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan bertanggungjawab untuk menjalankan beberapa program yaitu, jaminan kecelakaan kerja,

jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.

Pelaksanaan program jaminan kesehatan dilaksanakan dengan sifat kepesertaan wajib yang telah dimulai secara bertahap sejak tahun 2014 dan ditargetkan semua masyarakat telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2019 sebagaimana yang tercantum pada Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2015. Dalam rangka mewujudkan pretensi tersebut, maka BPJS Kesehatan dengan mengusung program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), menyediakan kantor-kantor perwakilan di daerah-daerah untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan.

Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar merupakan salah satu kantor layanan operasional kabupaten yang melayani kebutuhan peserta BPJS Kesehatan dengan empat bidang kerja dengan fungsi yang berbeda-beda, yaitu bidang perluasan peserta dan kepatuhan, bidang kepesertaan dan pelayanan peserta, bidang penagihan dan keuangan, serta bidang verifikator penjaminan manfaat. Bidang-bidang kerja tersebut dibentuk sebagai salah satu upaya memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan kepada peserta. Kualitas pelayanan yang optimal akan memberikan rasa kepuasan sehingga mampu meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah dalam pemberian perlindungan dan

pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan.

Parasuraman (dalam Sartika & Djawa, 2019) memaparkan lima dimensi yang mewakili kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan handal. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesiapan dan kemauan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. *Emphaty* (empati) yaitu perhatian dan kepedulian setiap pegawai kepada pelanggan. *Tangible* (bukti langsung) yaitu tampilan fisik dari pelayanan seperti peralatan, pegawai, dan alat-alat yang digunakan.

Bertolak pada hasil penelitian terdahulu pada jurnal manajemen; *volume 15 no.02 Mei 2016* pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* di Hotel Serela Bandung, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*, memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut memaparkan tentang keterkaitan masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga menjadi pedoman untuk melaksanakan penelitian analisis kepuasan pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar.

Berdasarkan hasil observasi peneliti saat melakukan magang DUDI (Dunia Usaha dan Industri), bidang kerja di kantor BPJS Kesehatan Karanganyar telah disusun sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing untuk memberikan pelayanan yang prima bagi peserta, namun pada pelaksanaannya masih ada beberapa masalah yang sering terjadi yaitu terkait pelayanan dan pelanggan. Masalah terkait pelayanan yang terdapat di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar meliputi performa petugas yang menurun, waktu layanan, kurang jelasnya informasi yang didapat peserta, kurangnya perlakuan khusus pada kelompok rentan, dan fasilitas yang kurang mencukupi.

Antrian panjang di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar seringkali berpengaruh pada waktu istirahat petugas yang terpotong untuk mengurangi panjang antrian. Hal ini memengaruhi kinerja petugas, khususnya kesigapan dalam melayani peserta, padahal petugas dituntut untuk memiliki performa yang sama kepada setiap peserta sebagaimana yang tercantum dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai salah satu asas pelayanan publik yaitu asas keprofesionalan. Kesigapan petugas dalam melakukan pelayanan ini berkaitan dengan dimensi *responsiveness* (daya tanggap).

Waktu layanan bagi peserta terdiri atas waktu tunggu yang terhitung dimulai dari peserta mendapatkan nomor antrian hingga mendapatkan pelayanan

dan waktu kontak yang dihitung dimulai dari peserta melakukan kontak sampai dengan selesainya pelayanan yang didapat oleh peserta. Adapun ketentuan waktu tunggu untuk masing-masing loket yaitu 25 menit untuk pelayanan cepat (*fast track*), 7 menit untuk pelayanan perubahan data dan cetak kartu, dan 15 menit untuk pelayanan korporasi. Waktu kontak untuk masing-masing loket yaitu 3 menit untuk pelayanan cepat (*fast track*), 7 menit untuk pelayanan perubahan data dan cetak kartu, dan 15 menit untuk pelayanan korporasi. Waktu kontak seringkali melebihi ketentuan, sehingga waktu tunggu tiap peserta semakin panjang sedangkan peserta yang datang terus bertambah. Pelanggan sangat mempertimbangkan lamanya waktu menunggu dan mengakibatkan ketidakpuasan apabila tidak ada kepastian jangka waktu dari pihak penyedia layanan, sebagaimana hasil dari penelitian dalam *Accounting and Finance Research Journal; volume 7 no.01 2018 Assessing the effect of Waiting Time Management Strategies on Waiting Time Satisfaction among Bank Customers in Ghana*. Rendahnya efektivitas waktu yang diberikan ini berkaitan dengan kurangnya tingkat *reliability* (kehandalan) petugas layanan.

Performa petugas yang berkurang tidak hanya memengaruhi kesigapan petugas, namun juga berkaitan dengan kejelasan informasi yang disajikan misalnya dalam memberikan penjelasan kepada peserta. Peserta

yang berasal dari berbagai latar belakang menuntut petugas untuk mampu menyesuaikan cara penjelasannya sehingga tidak terjadi salah pengertian oleh peserta. Kejelasan informasi yang kurang ini mendorong peserta untuk mencari sumber lain dengan kembali bertanya kepada petugas lain atau bertanya berulang kali pada petugas yang sama guna dapat memahami informasi yang diberikan. Rendahnya kejelasan informasi yang dapat diberikan petugas kepada masing-masing peserta ini berkaitan dengan dimensi *assurance* (jaminan).

UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan salah satu asas pelayanan yaitu tersedianya fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Fasilitas seperti tersedianya tempat duduk tidak sebanding dengan rata-rata peserta yang datang ke kantor. Hal ini menyebabkan kursi khusus untuk ibu hamil dan peserta yang semestinya didahulukan digunakan tidak sesuai tujuannya. Selain itu, pelayanan terhadap peserta usia lanjut tidak didahulukan, sehingga para peserta tersebut menunggu antrian panjang dengan kondisi yang fisik yang kurang mendukung. Peserta usia lanjut juga terkadang memutuskan untuk tidak melanjutkan proses pelayanan karena kondisi tubuh yang tidak mendukung dalam suasana kantor yang kurang kondusif. Kurangnya fasilitas yang tersedia dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan ini berkaitan dengan dimensi *emphaty* (empati) dan *tangible* (bukti fisik).

Mengacu pada hal-hal tersebut, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar Tahun 2019”.

## II. METODE PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan dan teori yang telah dibuat dalam penelitian ini, peneliti memilih pendekatan kualitatif yang menekankan pada sifat empirik dengan sasaran penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus (*case study*) dalam menghimpun dan menelaah data dari berbagai sumber informasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer ialah data yang diperoleh atau dihimpun langsung dari sumber data oleh peneliti yaitu melalui observasi, wawancara dan jajak pendapat. Data sekunder ialah data yang diperoleh peneliti melalui media perantara atau secara tidak langsung berupa dokumen, catatan, buku, arsip serta hasil penelitian yang relevan sebagai data penunjang.

Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *purposive sampling* untuk menentukan *key informan* yaitu ketua kantor BPJS Kesehatan Karanganyar dan *snowball sampling* menentukan karyawan dan peserta BPJS Kesehatan Karanganyar, serta informan lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Validitas data dilakukan dengan triangulasi sumber dan

metode. Triangulasi sumber dengan melakukan wawancara ke Kepala Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar dan peserta BPJS Kesehatan Karanganyar. Triangulasi metode menggunakan metode observasi, wawancara, serta analisis dokumen dan arsip. Data dikatakan valid apabila informasi yang diperoleh dari kedua teknik memiliki kesamaan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Kesehatan Karanganyar dijalankan oleh bidang kepesertaan dan pelayanan peserta yang senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang optimal dengan melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar meliputi prosedur pelayanan pada peserta dan waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan peserta. Pelayanan peserta juga didukung oleh adanya aplikasi JKN MOBILE yang dapat diunduh peserta di smartphone masing-masing. Prosedur pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar terdiri atas beberapa tahap yaitu pengambilan nomor antrian, pengisian formulir, dan penyelesaian masalah di loket pelayanan.

Peserta BPJS Kesehatan Karanganyar selaku pelanggan memiliki penilaian tersendiri dalam menerima pelayanan. Hal-hal yang dinilai peserta meliputi jasa yang ditawarkan sesuai kebutuhan peserta, petugas yang

kompeten, dan fasilitas pelayanan yang memadai.

Sistem pelayanan telah disusun sesuai dengan kebutuhan, namun terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Kendala yang muncul diantaranya pemahaman peserta yang kurang terhadap aplikasi MOBILE JKN dan kapasitas ruang tunggu yang terbatas saat terjadinya antrian panjang.

Upaya yang telah dilakukan pihak Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar untuk mengatasi Kendal-kendala yang muncul tersebut yakni melakukan pemindahan tempat dan perluasan ruangan.

## **B. Pembahasan**

Sistem pelayanan yang diterapkan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar diterapkan dengan prosedur yang singkat dan tidak mempersulit baik petugas maupun peserta. Pelayanan dimulai dengan melakukan *briefing* sesama petugas yang dipimpin oleh kepala kantor. Mekanisme pelayanan disertakan juga dalam bentuk poster yang diletakkan di luar dan di dalam kantor untuk mempermudah peserta memahami sistem pelayanan, selain itu petugas juga dapat menjelaskan sistem pelayanan bagi peserta yang tidak dapat memahami mekanisme tersebut. Pelaksanaan pelayanan dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Penyusunan sistem

pelayanan sebagai bagian dari pelayanan sesuai dengan komponen standar pelayanan berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi: 1) dasar hukum, 2) persyaratan, 3) sistem, mekanisme, dan prosedur, 4) jangka waktu penyelesaian, 5) biaya/tarif, 6) produk pelayanan, 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, 8) kompetensi pelaksana, 9) pengawasan internal, 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, 11) jumlah pelaksana, 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan, dan 14) evaluasi kinerja pelaksana.

Peserta BPJS Kesehatan Karanganyar merasa puas akan beberapa hal antara lain: 1) jasa yang ditawarkan sesuai kebutuhan peserta Sistem pelayanan yang diterapkan mampu mempermudah petugas sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan memuaskan, 2) petugas memiliki daya tanggap tinggi untuk cepat membantu peserta, memiliki pengetahuan yang baik terkait layanan yang disediakan, kompeten menangani masalah peserta, memiliki cara berkomunikasi yang baik, mampu mengoperasikan sistem komputer dengan baik, dan mampu mengatasi keluhan-keluhan peserta dengan baik, dan memiliki

perhatian secara personal terhadap peserta, 3) fasilitas pelayanan yang memadai meliputi ruang tunggu yang cukup memadai, tempat parkir luas, peralatan kantor, dan media informasi yang cukup. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan Irawan (dalam Apriyani & Sunarti, 2017:2) bahwa kepuasan pelanggan umumnya diukur melalui lima dimensi yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. *Responsiveness* yakni daya tanggap petugas, *reliability* ialah kemampuan petugas memberikan pelayanan tepat sesuai dengan apa yang dijanjikan perusahaan, *emphaty* yaitu sikap petugas yang penuh perhatian kepada pelanggan, *assurance* yaitu aspek-aspek yang dimiliki karyawan mencakup pengetahuan, kualitas keramahan-tamahan, dan lain sebagainya yang memberikan pelanggan keyakinan untuk menggunakan jasa ditempat tersebut, serta *tangible* yakni segala fasilitas fisik yang disediakan perusahaan untuk mendukung proses pelayanan dan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan.

Minimnya pengetahuan peserta BPJS Kesehatan Karanganyar terkait aplikasi JKN MOBILE mengakibatkan sering terjadinya antrian panjang. Meskipun petugas telah memberikan pelayanan sesuai dengan estimasi waktu kontak yang telah ditentukan, namun waktu tunggu tiap peserta menjadi lebih lama. Hal tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan antrian di ruang tunggu Kantor BPJS Kesehatan

Karanganyar yang memiliki kapasitas terbatas. Antrian yang panjang tersebut ditakutkan dapat mengganggu konsentrasi petugas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini merupakan kendala yang menjadi faktor penghambat pelayanan, sesuai dengan yang disebutkan oleh Zamroni, Afifuddin & Widodo (2019) bahwa terdapat dua faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung ialah segala sesuatu yang memperlancar proses pelayanan, sedangkan faktor penghambat yakni hal-hal yang muncul dalam pelayanan yang membuat pelayanan tidak berjalan dengan lancar atau tidak sesuai harapan.

Kendala-kendala yang muncul dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan pelayanan, sehingga perlu dilakukan pemecahan. Salah satu kendala pelaksanaan pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar yakni minimnya pengetahuan peserta terhadap aplikasi JKN MOBILE, sehingga perlu diadakan pengarahan untuk penggunaan aplikasi tersebut. Pengarahan dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar ketika peserta pada tahap pertama pelayanan. Petugas mengarahkan peserta untuk melakukan instalasi JKN MOBILE dan membimbing peserta untuk menggunakan aplikasi tersebut apabila kebutuhan peserta dapat diselesaikan melalui JKN MOBILE. Pihak BPJS Kesehatan juga telah melakukan

upaya untuk meningkatkan performa aplikasi JKN MOBILE dalam rangka fungsi JKN MOBILE yang optimal. Pemindahan dan perluasan ruang tunggu juga dilakukan oleh Pihak Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar. Pemindahan lokasi mendukung adanya penyediaan ruang tunggu yang lebih memadai, sehingga mampu menampung kapasitas peserta BPJS Kesehatan Karanganyar.

#### IV. KESIMPULAN

Simpulan yang dapat peneliti rangkum yakni terkait sistem pelayanan, kepuasan pelanggan, kendala, serta solusi yang dilakukan.

Sistem pelayanan yang diterapkan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar terdiri dari: a) pemberian nomor antrian loket oleh petugas sesuai dengan kebutuhan masing-masing peserta, b) peserta diarahkan untuk mengisi formulir sesuai dengan kebutuhannya, c) peserta dipersilakan mengantri di tempat yang telah disediakan, d) peserta mendapatkan pelayanan di loket setelah nomor antrian dipanggil, e) peserta diminta untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang didapat dengan mengisi penilaian singkat di monitor petugas dengan pilihan “memuaskan” atau “tidak memuaskan”.

Kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar dilihat dari dimensi kepuasan pelanggan yang terdiri dari lima dimensi yakni daya tanggap (*responsiveness*), keandalan

(*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Dimensi-dimensi tersebut digunakan sebagai pedoman analisis hasil temuan lapangan yang meliputi kepuasan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan dan prosedurnya, kompetensi petugas, dan fasilitas yang disediakan. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar telah memenuhi lima dimensi tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa telah tercapai kepuasan pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar

Kendala yang dihadapi Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar terkait pelayanan: a) rendahnya pengetahuan dan kemampuan peserta terhadap aplikasi JKN MOBILE yang memicu terjadinya penumpukan antrian, dan b) kapasitas ruangan yang tidak mencukupi apabila terjadi penumpukan antrian

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang muncul dalam pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar yaitu a) pengarahan peserta terhadap aplikasi JKN MOBILE dan pemindahan dan perluasan ruang tunggu.

#### V. DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A. & Sunarti, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2).



- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Pemerintah Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Zamroni, Afifuddin, Kamisutara, & Widodo, R.P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik Tata Sejuta*, 13(2).