

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF BPJS BANGKINANG OFFICE SERVICES FOR THE  
PEOPLE OF RUMBIO VILLAGE KAMPAR REGENCY**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KANTOR BPJS BANGKINANG BAGI  
MASYARAKAT RUMBIO KABUPATEN KAMPAR**

**Ristalia ayu <sup>1)</sup>, Shelly Angella <sup>2)</sup>**

<sup>12)</sup> Universitas Awal Bros

**e-mail : ristaliaayu03@gmail.com**

**ABSTRACT**

*The health social security organizing agency (BPJS) is a public legal entity that serves to organize health insurance programs, social security participants consist of iur assistance participants (PBI) consisting of poor and unable families, non-PBI group participants or participants from askes transition and independent participants. BPJS which is an institution formed to organize social security programs in Indonesia in accordance with Law No. 40 of 2004 on National Social Security and Law No. 24 of 2011 concerning social security organizing agencies. BPJS replaces a number of social security institutions in Indonesia to BPJS Kesehatan and BPJS Employment. The purpose of this study is to find out how the quality of bpjs office services bangkinang, know the factors and variables that must be improved and that must be maintained. The data was obtained using questionnaires as a data collection tool. The dimensions used to arrange the instrument are the dimensions that determine the quality of service consisting of 5 dimensions, namely: 1. Tangibel 2. Realibility 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Emphaty. There were 81 people in rumbio village. The research method used is importance performance analysis, the purpose of this study is to analyze the quality of service of bpjs bangkinang office. The benefit of this research is to be a material to realize better bpjs office services. Based on the results of this study, the community feels good about the service that has been provided, bpjs just need to maintain its performance.*

**Keywords :** *quality,service,BPJS,IPA*

**ABSTRAK**

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, peserta jaminan sosial terdiri dari peserta bantuan iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin dan tidak mampu, peserta golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES dan peserta mandiri. BPJS yang merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia sesuai Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional dan Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia menjadi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kantor BPJS Bangkinang, mengetahui faktor dan variabel yang harus ditingkatkan dan yg harus dipertahankan. Data pelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner sebagai

alat pengumpulan data. Dimensi yang digunakan untuk menyusun instrumen merupakan dimensi-dimensi yang menentukan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: 1. Tangible 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Emphaty. Sampel penelitian ini ada 81 masyarakat di desa rumbio. Metode penelitian yang digunakan adalah *importance performance analysis*, tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan kantor bpjs bangkinang. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk sebagai bahan untuk mewujudkan pelayanan kantor bpjs yang lebih baik lagi. Berdasarkan dari hasil penelitian ini masyarakat merasa baik dengan pelayanan yg telah diberikan , bpjs hanya perlu mempertahankan kinerjanya .

**Kata Kunci :** kualitas , pelayanan, BPJS, IPA

## PENDAHULUAN

Kualitas adalah tingkat baik atau buruknya, mutu, taraf, atau derajat sesuatu.

Kualitas menurut para ahli :

### 1. Joseph M. Juran

Kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan. Dengan kata lain, suatu produk ( barang atau jasa ) hendaklah sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau dihaarapkan oleh penggunanya.

### 2. Philip B. Crosby

Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan atau standart yang telah ditentukan. Dengan kata lain, suatu produk dianggap berkualitas jika spesifikasinya sesuai dengan standart kualitas yang telah ditentukan.

Dalam kamus besar bahasa indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menurut Umar pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.<sup>1</sup> Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan aktivitas yang bersifat tidak kiasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan.<sup>2</sup>

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

BPJS adalah badan milik pemerintah yang menyediakan layanan dan jaminan kesehatan universal bagi masyarakat. BPJS sudah beroperasi sejak tahun 2014, dengan payung hukum undang-undang nomor 40 tahun 2004. Wajib bagi semua warga negara Indonesia untuk punya asuransi kesehatan . Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, peserta jaminan sosial terdiri dari peserta bantuan iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin dan tidak mampu, peserta golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES dan peserta mandiri. Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan melakukan kerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan antara lain :

Pelayanan kesehatan tingkat pertama (puskesmas, klinik, dokter praktek mandiri, bidan praktek dan apotek) dan rumah sakit sebagai rujukan . BPJS yang merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia sesuai Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional dan Undang-undang Nomor 24

tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia menjadi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. (3). Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan No.1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan disebutkan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah. Hal ini juga tertera dengan diberlakukannya program ini sejak Januari 2014 diharapkan bahwa setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Tujuannya adalah agar seluruh masyarakat Indonesia dari berbagai lapisan memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang ada baik itu di Puskesmas, Rumah Sakit, maupun balai pengobatan yang bekerja sama dengan program ini

Penelitian ini mengkaji pelayanan berdasarkan

(tangibility, assurance, reliability, responsiveness, dan empathy). Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan kantor bpjs bangkinang. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk sebagai bahan untuk mewujudkan pelayanan kantor bpjs yang lebih baik lagi.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian importance performance analysis (IPA). Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian pengguna layanan terhadap tingkat kepentingan (importance) dari kualitas dengan tingkat kinerja (performance) kualitas layanan.

Importance performance analysis (IPA) merupakan suatu rangkaian indikator layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dan dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing indikator menurut pengguna layanan terhadap masing-masing indikator.

### 1. Tingkat kinerja (performance)

Tingkat kinerja merupakan pedoman bagi pengguna layanan untuk menilai kinerja suatu perusahaan atau instansi yang diukur menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pertanyaan, yaitu: pertanyaan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2,dan 1; sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1,2,3,4,dan 5. Tabel skala likert pada tingkat kinerja pada tabel 2.1

Tabel 2.1 skala likert

Tingkat kinerja	Skors
Tidak baik	1
Kurang baik	2
Netral	3
Baik	4
Sangat baik	5

### 2. Tingkat kepentingan (importance)

Tingkat kepentingan merupakan pedoman bagi pengguna layanan untuk menilai kepentingan kualitas layanan diukur menggunakan skala likert pada tabel 2.2

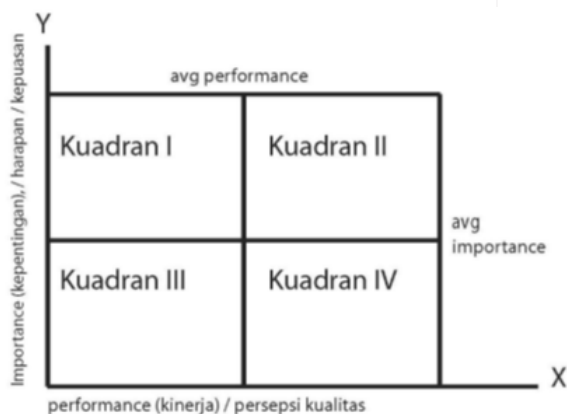
Tabel 2.2 skala likert

Tingkat kepentingan	Skors
Tidak penting	1
Kurang penting	2
Netral	3
Penting	4
Sangat penting	5

Analisis diawali dengan sebuah kuesioer yang disebarakan kepada mahasiswa, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala likert, yaitu apakah hal tersebut penting dilakukan atau dilaksanakan dann bagaimana kinerja nya, baik atau tidak baik.

Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skors kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan . pada penelitian ini terdiri dari 2 buah variabel yang mewakili oleh huruf X dan Y dimana X merupakan tingkat kinerja/realita perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/eksptasi pelanggan. Maka akan didapatkan hasil berupa empat kuadran seseuai dengan gambar berikut :

Gambar pembagian kuadran IPA



1. Kuadran I (prioritas utama)  
Wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna layanan (kinerja yang masih rendah).
2. Kuadran II (pertahankan kinerja)  
Wilayah yang memuat indikator-indikator yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang relatif tinggi .
3. Kuadran III (prioritas rendah)

Wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan rendah dan juga kinerja relatif rendah, sehingga kepuasan juga dirasakan relatif rendah.

#### 4. Kuadran IV(berlebihan)

Wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan pengguna jasa terlalu berlebihan (kinerja yang relatif tinggi) dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi .

Lokasi penelitian di desa Rumbio Jl. Lintas sumatera km 46 Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar. Penelitian dilaksanakan pada bulan januari 2022.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2.3 Koordinat Kinerja (x), Kepentingan (y)

Indikator	No	Pertanyaan	Titik koordinat	
			$\bar{x}_j$	$\bar{y}_j$
Tangible	1	Teknologi yang uptodate di fasilitas bpjs	4,280	4,350
	2	Digitalisasi pada kantor bpjs	4,040	3,950
Realibilit y	3	Pelayanan yg baik dari awal hingga akhir pelayanan	4,150	3,880
	4	Ketanggapan memecahkan masalah	3,840	3,520
Responsi veness	5	Kecepatan petugas bpjs kesehatan dalam melayani peserta	3,880	3,740
	6	Solusi dalam jaminan klaim	4,090	3,720
Assurann ce	7	Kamanan dana	4,230	4,020
	8	Kamanan data	4,170	3,990
Emphaty	9	Perlakuan adil	3,780	3,640
	10	Keluhan peserta	3,800	3,570

Titik-titik yang akan menjadi koordinat masing-masing indikator , kedalam diagram kartesius dan diberi angka (nomor) pada setiap titik koordinat . angka bertujuan untuk memudahkan menandai

letak indikator sesuai indikator yg sudah dibuat.

Diagram akan dibagi menjadi empat kuadran dengan cara melakukan plot garis di titik (x,y) untuk setiap y dan plot garis di titik (x,y) untuk setiap x. Kedua garis tersebut akan membentuk empat kuadran yang mempunyai solusi yang berbeda. Nilai x dan y dihitung menggunakan persamaan dengan  $k = 10$

$$\bar{x} = \frac{\sum_{(j=1)}^8 \bar{x}_{ij}}{10}$$

$$\frac{4,280 + 4,040 + 4,150 + \dots + 3,800}{10}$$

= 4,026

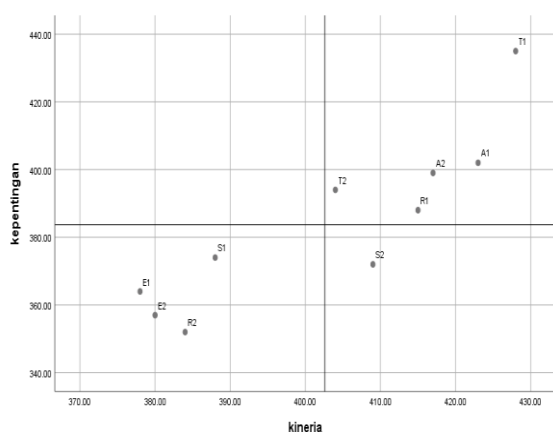
$$\bar{y} = \frac{\sum_{(j=1)}^8 \bar{y}_{ij}}{8}$$

$$\frac{4,350 + 3,950 + 3,520 + \dots + 3,570}{10}$$

= 3,836

Jadi garis vertikal yg akan memotong sumbu x dititik (4,026;0) dan garis horizontal yg akan memotong sumbu y di titik (0,3836).

Gambar hasil olah data di SPSS



Nilai X dan Y merupakan nilai rata-rata dari 81 responden yakni masyarakat desa Rumbio dari hasil penilaian terhadap atribut tingkat kinerja (X) dan atribut tingkat kepentingan (Y). Nilai X didapat dari hasil penilaian tingkat kinerja(X)

dibagi dengan 81 responden, begitu juga dengan nilai Y didapat dari hasil penilaian tingkat kepentingan(Y) dibagi dengan 81 responden.

Keterangan :

- ❖ Kuadran I (prioritas utama)
- ❖ Kuadran II (pertahanan kinerja)

Bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II adalah:

- Penggunaan teknologi up-to-date di fasilitas BPJS kesehatan
- Digilitasi pada kantor BPJS kesehatan
- Pemberian pelayanan yang baik dari awal hingga akhir layanan di kantor BPJS kesehatan
- Keamanan data peserta yang diberikan oleh BPJS kesehatan
- Keamanan dana yang diberikan oleh BPJS kesehatan

- ❖ Kuadran III (prioritas rendah)

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan peserta pengguna jasa pelayanan yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting oleh peserta, sedangkan kualitas kerjanya biasa-biasa aja atau cukup. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III adalah:

- Pemberian perlakuan yang adil pada setiap peserta BPJS kesehatan
- Petugas BPJS terhadap keluhan peserta
- Kecepatan petugas BPJS kesehatan dalam melayani peserta
- Ketanggapan BPJS kesehatan dalam memecahkan masalah peserta



❖ Kuadran IV(berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam kinerjanya, hal ini terutama disebabkan karena peserta menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV adalah:

- Solusi yang diberikan BPJS kesehatan dalam jaminan klaim BPJS

### KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dari model IPA dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang harus dipertahankan, prioritas rendah dan berlebihan oleh petugas bpjs antara lain: penggunaan teknologi up-to-date di fasilitas kantor BPJS ,kecepatan petugas BPJS kesehatan dalam melayani peserta dan solusi yang diberikan petgas BPJS kesehatan dalam jaminan klaim BPJS yang di berikan oleh BPJS Bangkinang.

### SARAN

Berdasarkan penelitian diatas diharapkan petugas pelayanan kantor BPJS dapat meningkatkan kinerja dan mempertahankan kinerja yg sudah ada. Masyarakat merasa baik dengan kinerja petugas bpjs. Menurut saya bpjs harus mempertahankan kinerjanya karena masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan yg telah di berikan .

### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada ALLAH SWT. Penulis mengucapkan terimakasih kepada masyarakat desa rumbio karena tealh berpartisipasi terhadap penelitian ini sehingga penelitain ini berjalan dengan lancar.

### DAFTAR PUSTAKA

Siboro, Surya dan Heppy Meillanyani. Analisis Kepuasan Konsumen dengan menggunakan Importance Performance Analysis (Studi Kasus pada Pelayanan Dealer Bengkel Sentra Anugrah Motor di Terusan Bojong Seong, Bandung). Jurnal Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika. Bandung

Maiyanti, S.I., dkk. 2009. Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services. Jurnal Matematika FMIPA, Universitas Sriwijaya. Palembang.

Siboro, Surya dan Heppy Meillanyani. Analisis Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Importance Performance Analysis (Studi Kasus pada Pelayanan Dealer Bengkel Sentra Anugrah Motor di Terusan Bojong Seong, Bandung). Jurnal Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika. Bandung.

### Skripsi:

S Rahayu - Jurnal Manajemen Magister Darmajaya, 2016 - jurnal.darmajaya.ac.id

\_RS Dewi - 2019 - repository.helvetia.ac.id

### Internet:

Pengertian KUALITAS adalah: Memahami Apa Itu Kualitas (maxmanroe.com)

BAB II.pdf (uinbanten.ac.id)