



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) Di Kabupaten Wajo

Sri Wahyuni,<sup>2</sup> Abdul Rahman Mus<sup>2</sup> & Mahfudnurnajamuddin<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia

<sup>2</sup> Koresponden Penulis, E-mail: [swiwahyuniq@yahoo.com](mailto:swiwahyuniq@yahoo.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan survei dan menyebar kuesioner untuk menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian. Sedangkan jenis penelitian adalah observasional analitik yaitu menganalisis pengaruh kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan tampilan fisik terhadap kepuasan peserta JKN-KIS. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) di Kabupaten Wajo. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi atau universe yakni jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Dalam penelitian ini populasi terdiri dari keseluruhan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) di Kabupaten Wajo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kehandalan, ketanggapan, empati, dan jaminan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo, sedangkan Variabel tampilan fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo, artinya tampilan fisik belum mampu meningkatkan secara signifikan kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo.

**Kata Kunci:** *Kehandalan; Ketanggapan; Empati; Jaminan; Tampilan fisik; Kepuasan Peserta*

### ABSTRACT

This research was conducted using a survey approach and distributing questionnaires to analyze facts and data that support the information needed to support the research discussion. While the type of research is observational analytic, namely analyzing the effect of reliability, responsiveness, empathy, assurance, and physical appearance on the satisfaction of JKN-KIS participants. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of the quality of administrative services on the satisfaction of participants in the National Health Insurance (JKN-KIS) in Wajo Regency. The data used are primary data and secondary data. Population or universe, namely the total number of units of analysis whose characteristics will be estimated. In this study the population consisted of the entire National Health Insurance (JKN-KIS) participants in Wajo Regency. The results showed that the variables of reliability, responsiveness, empathy, and assurance had a significant and positive effect on the satisfaction of JKN-KIS participants in Wajo Regency, while the physical appearance variables had no significant effect on the satisfaction of JKN-KIS participants in Wajo Regency, meaning that physical appearance had not been able to improve JKN-KIS participant in Wajo District satisfaction significantly.

**Keyword:** *Reliance; Responsiveness; Empathy; Assurance; Physical Appearance; Participant Satisfaction.*

---

## PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan menyelenggarakan jaminan sosial kesehatan bagi penduduk Indonesia yang sudah beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, dimana BPJS Kesehatan merupakan transformasi dari PT Askes. Salah satu aspek terselenggaranya kegiatan BPJS Kesehatan adalah aspek kepesertaan (Hartati, 2015). Dalam penjelasan Pasal 4 butir (g) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), menyatakan bahwa prinsip kepesertaan wajib dalam ketentuan ini adalah prinsip yang mengharuskan seluruh penduduk menjadi peserta jaminan sosial, yang dilaksanakan secara bertahap (Permana, Suyatna, & Sarna, 2017). Pentahapan kepesertaan BPJS Kesehatan dimulai dengan dilakukan pengalihan peserta JPK Jamsostek, Jamkesmas, Askes PNS, dan TNI/Polri yang mulai sejak 1 Januari 2014 (Putra, et al, 2020). Kemudian kegiatan pengalihan, integrasi dan perluasan kepesertaan seluruh penduduk Indonesia akan tercakup dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional yang dilaksanakan BPJS Kesehatan termasuk BPJS Kesehatan Kabupaten Wajo.

Sehubungan dengan pengelolaan Asuransi Kesehatan oleh BPJS Kesehatan, maka ada tiga unsur yang dilibatkan dan tidak dapat dipisahkan yaitu: peserta (*enrollee/insured*), pemberi pelayanan (*provider*) dan badan pengelola (*insurer*) (Aryani & Muqorrobin, 2013). Sebagai suatu badan usaha publik, BPJS Kesehatan dituntut memberikan kendali mutu dan kendali biaya demi keberlangsungan program pemerintah ini.

BPJS Kesehatan sebagai bentuk transformasi dari PT Askes (Persero) mendapat penugasan dari pemerintah untuk menyelenggarakan asuransi kesehatan sosial sejak tahun 1968. Saat ini BPJS Kesehatan merupakan badan pengelola asuransi kesehatan yang terbesar di Indonesia bahkan di dunia (Handini & Chalidyanto, 2015). Penyelenggaraan program pengelolaan jaminan kesehatan khususnya pada BPJS Kesehatan Divisi Regional IX, sebagai Badan Publik yang mengemban amanat rakyat melalui Undang-Undang dimana BPJS Kesehatan harus dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada semua rakyat Indonesia.

Asuransi kesehatan yang diselenggarakan BPJS Kesehatan Divisi Regional IX adalah "*managed care*" yaitu pelayanan kesehatan dan pembiayaannya secara terintegrasi dengan prinsip kendali mutu dan kendali biaya, dan dengan karakteristik yakni: (1) Pelayanan berjenjang dan sistim rujukan; (2) Provider tertentu; (3) Pembayaran secara kapitasi; (4) *Utilization Review* (telaah utilisasi); (5) Hubungan kemitraan dengan *Provider*; dan (6) Daftar obat terseleksi. Penyelenggaraan *managed care* tersebut memang memerlukan kendali mutu dan kendali biaya.

Standarisasi pelayanan secara medis dan standarisasi pelayanan administratif merupakan bagian yang penting dari pengendalian biaya (*cost containment, cost effectiveness, quality control*) (Wirijadinata, 2020). Tanpa standar yang jelas, akan sulit memprediksi dan mengendalikan biaya, artinya ketidak pastian akan semakin besar karena sifat dari pelayanan kesehatan adalah kebutuhan yang tidak dapat diprogramkan (Wisnu, 2013).

Permasalahan yang ditemui di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Wajo masih didominasi ketidaksiapan pemerintah dan BPJS Kesehatan setempat dalam menyelenggarakan jaminan sosial bagi masyarakat. Hal ini terlihat dari

penyelenggaraan BPJS Kesehatan Kabupaten Wajo yang masih membingungkan masyarakat yakni mengenai kepesertaan. Permasalahan tersebut meliputi pekerja JPK Jamsostek yang otomatis menjadi peserta BPJS Kesehatan ternyata harus mendaftar lagi ke Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Wajo. Permasalahan pendaftaran peserta banyak dikeluhkan oleh masyarakat karena lokasi pendaftaran hanya dilakukan di kantor BPJS Kesehatan saja, sehingga terjadi penumpukan calon pendaftar. Penumpukan calon pendaftar tersebut membuat pelayanan administrasi di Kantor BPJS menjadi tidak efisien dan efektif. Oleh karena itu, perlu pelayanan administrasi kepesertaan yang lancar dan optimal di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Wajo agar dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada peserta.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Peran BPJS Kesehatan Kabupaten Wajo sangat krusial di mana posisi pelayanan administrasi bagi peserta JKN-KIS. Setiap pemberi layanan dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas agar kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo dapat diwujudkan.

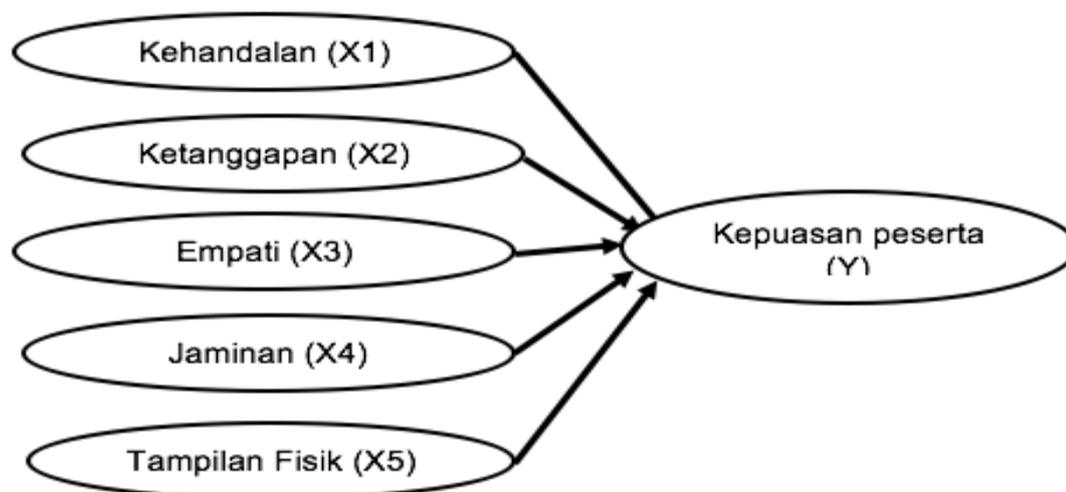
Menurut Tjiptono (1997), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara organisasi dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Sehubungan dengan pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kabupaten Wajo, maka kepuasan peserta JKN-KIS dapat tercipta dengan adanya kualitas jasa pelayanan administrasi yang baik artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan administrasi maka semakin besar pula kepuasan peserta yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah tingkat kualitas pelayanan administrasi maka semakin kecil kepuasan peserta JKN-KIS yang dirasakan. Oleh karena itu, untuk memenuhi kepuasan peserta JKN-KIS, maka kualitas pelayanan administrasi sangat penting untuk dikelola dengan baik.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990), kualitas pelayanan merupakan *driver* dari kepuasan pelanggan yang bersifat multi dimensi, sebagaimana konsep *Serqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Serqual* adalah konsep yang paling banyak digunakan pelaku bisnis yang berkecimpung dalam pelayanan pelanggan. Konsep ini memformulasikan 5 dimensi pelayanan yaitu: dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphatic* (Parasuraman dan Zeithaml, 1990).

Sehubungan dengan kualitas pelayanan menurut Parasuraman di atas, maka dalam penelitian ini penilaian kualitas pelayanan meliputi unsur: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. *Ralibility* (kehandalan), yaitu kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Reponsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan para petugas untuk membantu peserta dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Emphaty* (empati),

mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para peserta (Janis, 2014). *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas layanan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. *Tangibility* (tampilan fisik) meliputi fasilitas fisik perlengkapan, petugas layanan, dan sarana komunikasi (Parasuraman dan Zeithaml, 1990). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat pula diterapkan pada pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan guna meningkatkan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) di Kabupaten Wajo.

BPJS Kesehatan Kabupaten Wajo selalu berupaya menempatkan elemen kepuasan peserta sebagai prioritas. Fokus ini diwujudkan melalui peningkatan pelayanan administrasi, di antaranya memberikan kemudahan dan kecepatan dalam proses pelayanan administrasi peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Pelayanan administrasi yang dilakukan di loket pendaftaran pelayanan cepat (*fast track*), layanan perubahan data dan layanan Pemberian Informasi dan Pengaduan (PIPP) harus dapat dilaksanakan dengan cepat dan adil. Selain itu, BPJS Kesehatan Kabupaten Wajo juga harus melakukan optimalisasi sosialisasi jam layanan agar peserta tidak datang bersamaan di pagi hari sehingga terjadi penumpukan antrian peserta.



Gambar 1. Skema Kerangka Konseptual

### Hipotesis

1. Pelayanan administrasi di kantor BPJS Kesehatan ditinjau dari kualitas kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) di Kabupaten Wajo.
2. Pelayanan administrasi di kantor BPJS Kesehatan ditinjau dari kualitas ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) di Kabupaten Wajo.

3. Pelayanan administrasi di kantor BPJS Kesehatan ditinjau dari kualitas empati berpengaruh terhadap kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) di Kabupaten Wajo.
4. Pelayanan administrasi di kantor BPJS Kesehatan ditinjau dari kualitas jaminan berpengaruh terhadap kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) di Kabupaten Wajo.
5. Pelayanan administrasi di kantor BPJS Kesehatan ditinjau dari kualitas tampilan fisik berpengaruh terhadap kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) di Kabupaten Wajo

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan survei dan menyebar kuesioner untuk menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian. Sedangkan jenis penelitian adalah observasional analitik yaitu menganalisis pengaruh kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan tampilan fisik terhadap kepuasan peserta JKN-KIS. Penelitian ini akan dilaksanakan di kantor BPJS Kabupaten Wajo, dengan pertimbangan penulis lebih mudah dalam pengumpulan data, baik yang bersifat data primer maupun data sekunder.

Untuk mengolah data hasil penelitian tersebut, penulis menggunakan 2 (dua) metode, yakni:

1. Analisis deskriptif, yaitu digunakan untuk menguraikan secara deskriptif karakteristik responden dan variabel-variabel penelitian melalui distribusi frekuensi, rata-rata dan persentase.
2. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan tampilan fisik terhadap kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) di Kabupaten Wajo. Adapun rumus yang digunakan (Sugiyono, 2004:251) adalah  $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

Dimana:

Y = Kepuasan peserta JKN-KIS

X<sub>1</sub> = Kehandalan

X<sub>2</sub> = Ketanggapan

X<sub>3</sub> = Empati

X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Tampilan fisik

b<sub>0</sub> = Intercept/konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> = Koefisien Regresi

e = Error (variabel bebas lain di luar model regresi)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Pengujian Hipotesis

#### 1. Pengujian koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 1. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 <sup>a</sup>	.743	.730	.27443

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Analisis Data, 2020 (Lampiran 6)

Berdasarkan hasil pengujian determinasi tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,743. Angka koefisien determinasi ini menyatakan bahwa besarnya pengaruh variabel kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan tampilan fisik terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo adalah sebesar 74,3%, sedangkan sisanya sebesar 25,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 2. Pengujian Hipotesis secara Simultan

Tabel 2. Pengujian secara Simultan (Uji F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.508	5	4.102	54.461	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7.079	94	.075		
	Total	27.587	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

Sumber: Hasil Analisis Data, 2020 (Lampiran 6)

Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai F hitung yang diperoleh adalah 54,461, sedangkan F tabel pada selang kepercayaan 95% ( $df_1=5$ ;  $df_2=100$ ;  $\alpha= 0,05$ ) diperoleh nilai F-tabel 2,30). Dengan demikian, nilai F hitung  $>$  F tabel atau  $54,5 > 2,30$ , yang berarti variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Nilai signifikansi (kolom sig.) diperoleh sig. = .000<sup>b</sup> lebih kecil dari tingkat alpha 0,05. Sejalan dengan hasil ini, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan tampilan fisik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo. Dengan demikian, hipotesis pertama dari penelitian ini diterima (terbukti).

## 3. Pengujian Hipotesis secara Parsial.

Tabel 3. Pengujian secara Parsial (Uji-t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.022	.380		.058	.954
X1	.197	.098	.211	2.013	.047
X2	.253	.126	.247	2.011	.047
X3	.267	.133	.285	2.010	.047
X4	.209	.097	.158	2.151	.034
X5	.064	.110	.051	.585	.560

a. Dependent Variable: Y

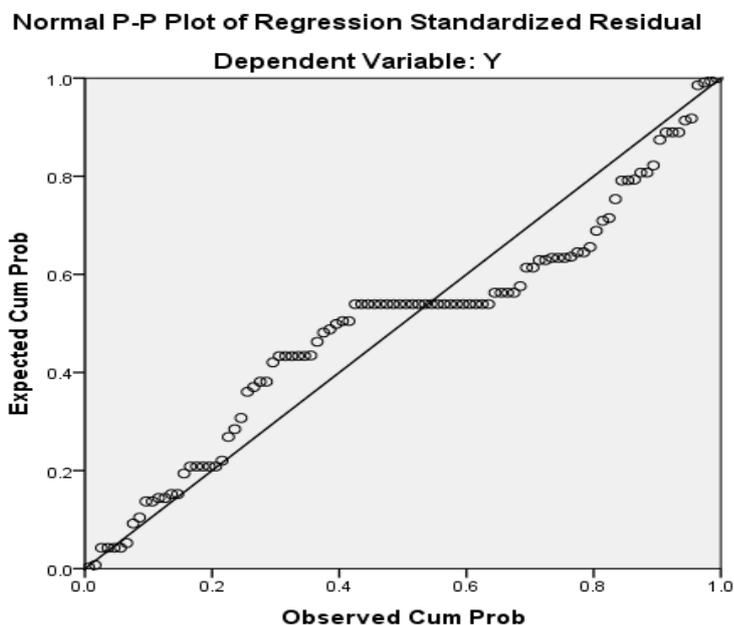
Sumber: Data Diolah, 2020 (Lampiran 6)

Berdasarkan pengujian secara parsial atau individu seperti pada Tabel 14 menunjukkan bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, empati, dan jaminan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo, sedangkan variabel tampilan fisik berpengaruh tidak signifikan. Hal ini dapat diketahui dari nilai t-hitung yang diperoleh yakni t-hitung > t-tabel, dan juga dapat diketahui melalui tingkat signifikansinya yakni nilai sig. (P) < 0,05, dimana pada kolom sig./probabilitas pada tabel di atas yaitu variabel kehandalan (P= 0,047 < 0,05) atau signifikan, variabel ketanggapan (P= 0,047 < 0,05) atau signifikan, variabel empati (P= 0,047 < 0,05) atau signifikan, jaminan (P= 0,034 < 0,05) atau signifikan, dan variabel tampilan fisik (P = 0,560 > 0,05) atau tidak signifikan.

## B. Pengujian Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalita

Adapun hasil pengujian grafis normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 menunjukkan bahwa sebaran titik berada sepanjang garis diagonal dan mengikuti arus garis diagonal. Pengujian distribusi data yang dilakukan dengan metode grafis ini menunjukkan hasil yang dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk mengukur pengaruh kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan tampilan fisik terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo, karena telah memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Multikolinearitas

Adapun hasil perhitungan nilai VIF atau toleransi yang dilakukan untuk regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 15.

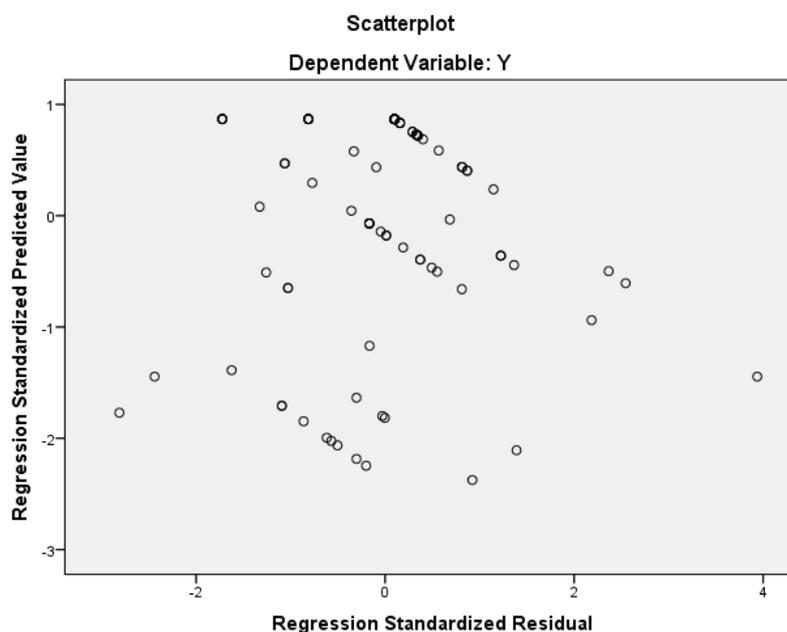
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
X1	0,248	4,039
X2	0,181	5,532
X3	0,136	7,344
X4	0,509	1,964
X5	0,364	2,747

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Lampiran 7)

Hasil uji multikolinearitas pada Tabel 15 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10 dan nilai toleransi yang lebih besar dari 0,1. Ini menunjukkan bahwa indikasi keberadaan multikolinearitas pada persamaan yang dilakukan tidak terbukti atau tidak terdapat multikolinearitas dalam persamaan yang dilakukan atau hubungan yang terjadi antar variabel bebas (kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, tampilan fisik) dapat ditoleransi sehingga tidak akan mengganggu hasil regresi.

## 2. Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas (Lampiran 6)

## Pembahasan

### 1. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS

Indikator yang dominan membentuk variabel kehandalan terkait kepuasan peserta JKN-KIS Kabupaten Wajo adalah indikator kesesuaian pelayanan administrasi dengan yang dijanjikan dan indikator kepedulian petugas BPJS melayani peserta JKN-KIS, artinya pelayanan administrasi sudah sesuai dengan yang dijanjikan dan indikator petugas BPJS peduli dalam melayani peserta JKN-KIS. Selanjutnya indikator kemampuan petugas BPJS melakukan administrasi atau pencatatan, artinya petugas BPJS mampu melakukan administrasi atau pencatatan. Sedangkan indikator kemampuan petugas BPJS serius menanggapi keluhan pegawai memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel kehandalan, sehingga indikator tersebut perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kontribusi besar dalam membentuk variabel kehandalan. Dengan memberdayakan secara maksimal dari keempat indikator itu, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo.

Penelitian ini didukung oleh teori Parasuraman (2001), bahwa inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberikan dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Berdasarkan analisa tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di

Kabupaten Wajo. Meskipun demikian, variabel kehandalan masih perlu ditingkatkan terutama pada indikator yang membentuknya agar kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo dapat ditingkatkan di masa akan datang.

## **2. Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS**

Indikator yang dominan dalam membentuk variabel ketanggapan dalam kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo adalah indikator kesediaan petugas BPJS menanggapi permintaan peserta JKN-KIS, artinya petugas BPJS bersedia menanggapi permintaan peserta JKN-KIS. Kemudian diikuti indikator kepastian dalam memberikan informasi waktu pelayanan peserta JKN-KIS, artinya waktu pelayanan peserta JKN-KIS sudah diinformasikan, begitu pula kemampuan petugas BPJS memberikan pelayanan administrasi yang cepat, artinya petugas BPJS mampu memberikan pelayanan administrasi yang cepat. Sedangkan kesiapan petugas BPJS dalam membantu peserta JKN-KIS memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel ketanggapan, sehingga indikator tersebut perlu diberdayakan agar mampu membentuk variabel ketanggapan dalam mendukung peningkatan kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo.

Berdasarkan analisa tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel ketanggapan menjadi faktor penting karena memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo. Oleh karena itu, variabel ketanggapan perlu ditingkatkan terutama pada indikator yang memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel ketanggapan sehingga diharapkan dapat mendukung peningkatan kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo dapat ditingkatkan di masa akan datang.

## **3. Pengaruh empati terhadap kepuasan peserta JKN-KIS**

Indikator yang dominan dalam membentuk empati adalah indikator perhatian petugas BPJS pada peserta JKN-KIS, artinya petugas BPJS telah memberikan perhatian kepada peserta JKN-KIS. Kemudian diikuti indikator kepedulian pada kebutuhan peserta JKN-KIS, artinya petugas peduli pada kebutuhan peserta JKN-KIS dan indikator kenyamanan atas pelayanan yang dirasakan, artinya peserta JKN-KIS mendapatkan kenyamanan atas pelayanan. Sedangkan indikator kesungguhan yang diberikan petugas BPJS terhadap kepentingan peserta JKN-KIS memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel empati, sehingga indikator tersebut perlu diberdayakan secara maksimal agar mampu membentuk variabel empati dalam mendukung peningkatan kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo.

## **4. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS**

Indikator yang dominan dalam membentuk variabel jaminan dalam kepuasan peserta JKN-KIS adalah indikator kemampuan petugas BPJS dalam memberikan pelayanan administrasi, artinya petugas BPJS mampu memberikan pelayanan administrasi maksimal kepada peserta JKN-KIS. Kemudian diikuti indikator dukungan moril petugas dalam memberikan pelayanan administrasi, artinya petugas BPJS memberikan dukungan semangat kepada peserta JKN-KIS, kemudian selanjutnya rasa aman yang diberikan pada saat mendapat pelayanan administrasi, artinya petugas BPJS mampu memberikan rasa aman selama pelayanan, begitu pula dengan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi sehingga

keempat indikator tersebut sangat mampu membentuk variabel jaminan dalam mendukung peningkatan kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo.

Indikator kemampuan petugas BPJS dalam memberikan pelayanan administrasi memiliki proporsi paling tinggi disebabkan oleh petugas BPJS telah diberikan beberapa pendidikan dan pelatihan yang mendukung kinerja mereka khususnya *frontliner* misalnya diklat pelayanan prima dan diklat *communication skill*, serta berbagai diklat terkait pengetahuan dalam pembentukan karakter yang sesuai untuk digunakan dalam melayani peserta khususnya pelayanan yang terkait berhadapan langsung dengan peserta, sehingga petugas BPJS memiliki kemampuan yang telah terstandar di seluruh Indonesia. BPJS Kesehatan juga memiliki beberapa prosedur tetap, petunjuk teknis dan regulasi-regulasi baik dari eksternal maupun internal BPJS Kesehatan yang mengatur terkait lingkup pelayanan peserta. Kemudian dukungan moril yang diberikan petugas BPJS kepada peserta JKN KIS yaitu salah satunya berupa dukungan jaminan akan terdaftar menjadi peserta memenuhi setiap prosedur yang telah ditetapkan, karena harapan dari peserta saat datang ke kantor BPJS Kesehatan adalah bisa terdaftar mendari peserta tanpa prosedur yang rumit dan waktu yang tidak terlalu lama. Indikator rasa aman yang diberikan pada saat mendapat pelayanan administrasi ini merupakan salah satu jaminan yang telah terstandar di kantor BPJS, yaitu salah satunya adanya security yang telah mengikuti berbagai diklat yang mendukung tugasnya sehari-hari yang setiap saat siap membantu selama peserta berada di kantor BPJS. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi memiliki proporsi paling kecil kemungkinan dari ekspresi serius, penuh kehati-hatian dan teliti dari petugas BPJS saat memeriksa berkas maupun saat mendaftarkan peserta melalui aplikasi online, selain itu petugas BPJS terikat oleh waktu pelayanan peserta yang sudah terstandar untuk setiap pelayanan sesuai kebutuhan dari masing-masing peserta.

Berdasarkan analisa tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variable jaminan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo. Meskipun demikian, variable jaminan masih perlu ditingkatkan lagi terutama pada indikator yang membentuknya agar kepuasan peserta JKN KIS di Kabupaten Wajo dapat ditingkatkan di masa akan datang terutama indikator yang proporsinya paling kecil dalam variable jaminan.

##### **5. Pengaruh tampilan fisik terhadap kepuasan peserta JKN-KIS**

Adanya pengaruh tidak signifikan tampilan fisik disebabkan peralatan/fasilitas pelayanan administrasi masih kurang lengkap, kondisi bangunan fisik masih kurang mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi dengan baik dan memuaskan, dan juga kondisi kenyamanan atau kebersihan ruangan peserta masih kurang memuaskan peserta JKN-KIS. Begitu pula penampilan/kerapihan petugas BPJS dalam pelayanan administrasi masih kurang memuaskan bagi peserta JKN-KIS. Oleh karena itu, keempat indikator tersebut perlu terus diberdayakan secara maksimal agar mampu membentuk variabel tampilan fisik guna mendukung peningkatan kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo di masa akan datang.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel tampilan fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo. Hal ini berarti variabel tampilan fisik belum mampu meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS

secara signifikan di Kabupaten Wajo. Karena itu, tampilan fisik perlu mendapat perhatian khusus agar diprioritaskan pemberdayaannya terutama indikator yang membentuknya sehingga dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo di masa akan datang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arham Halik (2011); dan Anjar Rahmulyono (2018) yang membuktikan bahwa tampilan fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marasabessy Hadidjah (2013) bahwa tampilan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan. Teori-teori tentang kualitas pelayanan ditinjau dari aspek kehandalan dan kepuasan pelayanan berlaku atau terbukti.

## KESIMPULAN

1. Variabel kehandalan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo, artinya semakin baik kehandalan maka kepuasan peserta JKN-KIS juga akan semakin meningkat pula.
2. Variabel ketanggapan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo, artinya semakin baik ketanggapan maka kepuasan peserta JKN-KIS juga akan semakin meningkat pula.
3. Variabel empati berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo, artinya semakin baik empati maka kepuasan peserta JKN-KIS juga akan semakin meningkat pula.
4. Variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo, artinya semakin baik jaminan maka kepuasan peserta JKN-KIS juga akan semakin meningkat pula.
5. Variabel tampilan fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo, artinya tampilan fisik belum mampu meningkatkan secara signifikan kepuasan peserta JKN-KIS.
6. Dari keempat variabel bebas yang berpengaruh signifikan yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS, ternyata variabel empati yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo

## SARAN

1. Seyogyanya faktor kehandalan, ketanggapan, empati, dan jaminan dapat menjadi pertimbangan bagi pimpinan dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Wajo, terutama indikator-indikator yang membentuk keempat variabel yang memberikan pengaruh signifikan tersebut.
2. Mengingat faktor empati yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS, maka disarankan untuk dipertahankan terutama kebijakan yang terkait dengan indikator-indikator yang membentuknya, sedangkan variabel tampilan fisik yang memberikan pengaruh tidak signifikan perlu mendapat perhatian khusus dari pihak-pihak yang terkait untuk lebih ditingkatkan termasuk indikator-indikator yang membentuknya agar

memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di masa akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, M. A., & Muqorrobin, M. (2013). Determinan Willingness To Pay (Wtp) Iuran Peserta Bpjs Kesehatan. *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, 14(1), 44-57.
- Handini, I. P., & Chalidyanto, D. (2015). Customer Gap Pelayanan BPJS Kesehatan Center. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 161-169.
- Hartati, W. (2015). Kajian yuridis perubahan PT. Askes (PERSERO) menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Jurnal IUS*, 3(9), 481-496.
- Janis, N. (2014). BPJS Kesehatan, Supply, dan Demand Terhadap Layanan Kesehatan. *Depkeu. Jakarta*.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*.
- Permana, I. P. Y. I., Suyatna, I. N., & Sarna, K. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terkait Pendaftaran Peserta Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di Kabupaten Gianyar. *Kertha Negara*, 5(02), 1-14
- Putra, W. P., Suhaidi, S., Leviza, J., & Marsella, M. (2020). Analisis Yuridis Atas Penggabungan PT Taspen (Persero) dan PT Asabri (Persero) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 2(1), 1-12.
- Tjiptono, F. (1997), *Strategy Pemasaran*, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta
- Wirijadinata, J. J. (2020). Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 10(4), 59-70.
- Wisnu, D. (2013). *Politik Sistem Jaminan Sosial*. Gramedia Pustaka Utama.