

**ANALYSIS OF THE QUALITY LEVEL OF BPJS HEALTH SERVICE ON PULAU  
KIJANG, RETEH SUB-DISTRICT**

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI PULAU  
KIJANG KECAMATAN RETEH**

**Lilik istikhairyah<sup>1)</sup>, Wiwik suryandartiwi<sup>2)</sup>**

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

e-mail : [lilikistikhairyah@gmail.com](mailto:lilikistikhairyah@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The Social Security Administration is a legal entity to administer social security programs to ensure that all people can meet the basic needs of a decent life. The suitability of the fulfillment of expectations and reality for the health services of the Social Security Administering Body is a manifestation of the satisfaction of BPJS participants. This study was conducted with the aim of analyzing the quality of BPJS Health services on Kijang Island, Reteh District. The method used in this research is the IPA (Importance Performance Analysis) method. This research is a descriptive survey research with a quantitative approach. This research was conducted from January to February 2022 at Kijang Island, Reteh sub-district, Indragiri Hilir. Around Jl. Pasar bom and Jl. Indragiri. From the measurement results of the questionnaire assessment, using the IPA (Importance Performance Analysis) analysis method, the dimensions that are in accordance with patient expectations are empathy, assurance, appearance (tangibles) and reliability (reliability). And there are no dimensions that are not in accordance with community expectations. If you look in more detail by looking at the attributes, only 40% of the attributes or 4 out of 10 of the overall attributes that need to be maintained to maintain the quality of BPJS Health Services on Kijang Island, Reteh District. From the Cartesian diagram test, there are no attributes that are in quadrant I. In quadrant II there are 4 attributes, so these four attributes need to be maintained because the service quality attributes is in fact in accordance with community expectations.*

**Keywords :** quality, service, BPJS, Kijang Island

**ABSTRAK**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Kesesuaian pemenuhan antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan perwujudan kepuasan peserta BPJS. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Pulau Kijang Kecamatan Reteh. Metode yang digunakan penelitian adalah metode IPA (Importance Performance Analysis). Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Januari sampai Februari 2022 bertempat di Pulau Kijang kecamatan Reteh kabupaten Indragiri hilir. Di sekitaran Jl. Pasar bom dan Jl. Indragiri. Dari hasil pengukuran penilaian kuesioner, secara keseluruhan, dengan metode analisis IPA (Importance Performance Analysis), dimensi yang sudah sesuai dengan harapan pasien adalah empati (empathy), keyakinan (assurance), penampilan (tangibles) dan Keandalan (reliability). Dan tidak terdapat dimensi yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Bila

lebih detail lagi dengan melihat atribut-atributnya, hanya 40% dari atribut atau 4 dari 10 keseluruhan atribut yang perlu dipertahankan untuk menjaga mutu kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Pulau Kijang Kecamatan Reteh. Dari uji diagram kartesius terdapat tidak terdapat atribut yang berada di kuadran I. Di kuadran II terdapat 4 atribut, sehingga keempat atribut tersebut perlu dipertahankan karena kualitas atribut pelayanan kenyataannya sesuai dengan harapan masyarakat.

**Kata Kunci :** Kualitas, pelayanan, BPJS, Pulau Kijang

## PENDAHULUAN

Salah satu bentuk nyata kesejahteraan yang tertuang pada keinginan bangsa Indonesia kesehatan merupakan hal yang wajib diwujudkan agar bisa dirasakan manfaat dan keadilannya oleh seluruh warga Indonesia.

Selain pada pembukaan Undang-undang dasar NKRI tahun 1945, kesehatan adalah salah satu hak asasi yang dimiliki manusia yang tertuang pada pasal 28 H ayat (1) Undang-undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Yang dalam pelaksanaannya Negara harus dituntut agar bisa melaksanakan kewajibannya seperti yang tertuang pada Undang – undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal 34 ayat (3) bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan serta pelayanan mu yang layak.

Jaminan Kesehatan merupakan salah satu dari 5 (lima) jaminan sosial seperti yang diamanatkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jaminan Kesehatan tersebut dinamakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang penyelenggaraannya dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagaimana amanat UndangUndang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS.

Masalah kesehatan di Indonesia yang tidak kunjung usai membuat pemerintah harus mengambil tindakan supaya masyarakat tetap dapat merasakan keadilan dan memperoleh haknya serta tidak menimbulkan kerugian. Guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat pemerintah mengadakan jaminan sosial. Jaminan sosial ini diselenggarakan oleh pemerintah yang berguna untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak, dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, AKSES dan yang terbaru adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (M. Pertiwi & Nurcahyanto, 2017) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) kemudian berubah menjadi Badan Hukum Publik yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu maka perlu dipahami bahwa prinsip good governance menjadi landasan negara dalam menerapkan pelayanan kesehatan (Hasan, Ayuningtyas, & Misnaniarti, 2016) yang berarti memperhatikan pelayanan kesehatan masyarakatnya serta memberi perlindungan hukum dan kepastian hukum dalam penyelenggaraannya. Walaupun sudah termaktub demikian, namun Indonesia masih banyak memiliki pekerjaan rumah yang harus diselesaikan dalam pelayanan kesehatan, disamping keterbatasan yang dimiliki oleh

pemerintah, mereka juga harus tetap selalu mengevaluasi agar kedepannya pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat dapat dilaksanakan dan dirasakan keadilannya bagi seluruh rakyat Indonesia (Batubara, 2006).

Alasan melakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dari badan penyelenggara jaminan social kesehatan di daerah saya yaitu pulau kijang dari sudut pandang pengguna Bpjs itu sendiri. Dan juga untuk memperoleh pengetahuan atau penemuan baru.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian sebelumnya merupakan penelitian Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti. Sehingga metode penelitian satu ini fokus utamanya adalah menjelaskan objek penelitiannya. Sehingga menjawab apa peristiwa atau apa fenomena yang terjadi. Sedangkan pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, Penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan tentang apa yang ingin diketahui. Metode penelitian ini menerjemahkan data menjadi angka untuk menganalisis hasil temuannya. Selain itu perbedaan lainnya yaitu pada wilayah, penelitian ini mengambil di wilayah Pulau kijang

kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

Sebelumnya pernah dilakukan penelitian sejenis yang dilakukan oleh Suardi (2021) yang mengangkat "Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kesehatan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan di Puskesmas Tembilahan Hulu berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Dari 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: (1) prosedur pelayanan dalam kategori baik; (2) persyaratan pelayanan dalam kategori baik; (3) kejelasan petugas pelayanan dalam kategori baik; (4) kedisiplinan petugas pelayanan dalam kategori baik; (5) tanggungjawab petugas pelayanan dalam kategori baik; (6) kemampuan petugas pelayanan dalam kategori baik; (7) kecepatan pelayanan dalam kategori kurang baik; (8) keadilan mendapatkan pelayanan dalam kategori baik; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam kategori baik; (10) kewajaran biaya pelayanan dalam kategori baik; (11) kepastian biaya pelayanan dalam kategori baik; (12) kepastian jadwal pelayanan dalam kategori baik; (13) kenyamanan lingkungan dalam kategori baik; dan (14) keamanan pelayanan dalam kategori baik.

Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian berikut ialah dari segi waktu penelitian dimana penelitian berikut merupakan penelitian

yang lebih baru yang dilakukan di tahun 2022, sementara penelitian Suardi dilakukan di tahun 2021. Lalu, objek penelitiannya juga berbeda dimana penelitian berikut mengangkat BPJS kesehatan di Pulau Kijang Kecamatan Reteh sebagai objek penelitiannya, sementara penelitian Suardi mengangkat Puskesmas Tembilihan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir sebagai objeknya. Lalu metode yang digunakan pun berbeda dimana penelitian berikut menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sementara penelitian Suardi menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kualitas pelayanan BPJS di Pulau Kijang dari sudut pandang pengguna Bpjs itu sendiri. Dan juga untuk memperoleh pengetahuan atau penemuan baru.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, Penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan tentang apa yang ingin diketahui. Metode penelitian ini menerjemahkan data menjadi angka untuk menganalisis hasil temuannya.

Kemudian penelitian ini juga menggunakan metode IPA, metode ipa yaitu *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 dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap

masing-masing indikator. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian pengguna layanan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dari kualitas dengan tingkat kinerja (*performance*) kualitas layanan. Dimensi kualitas layanan yang dipakai untuk melihat perbandingan tersebut adalah kualitas layanan yang dijelaskan sebagai berikut

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: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1; sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4, dan 5. Bentuk skala likert yang digunakan pada tingkat kinerja
2. **Tingkat Kepentingan (Importance)** Tingkat kepentingan merupakan pedoman bagi pengguna layanan untuk menilai kepentingan kualitas layanan yang diukur menggunakan skala likert Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:
  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). Indikator yang termasuk kedalam kuadran ini harus dilakukan

perbaikan secara terus menerus sehingga kinerjanya (performance) meningkat.

2. Kuadran II (Pertahankan Kinerja)

Wilayah yang memuat indikator-indikator yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang relatif tinggi. Indikator yang termasuk kedalam kuadran ini tetap dipertahankan karena semua indikator ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul bagi pengguna layanan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya juga relatif rendah, sehingga kepuasan juga dirasakan relatif rendah. Peningkatan indikator yang termasuk kedalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena berpengaruh juga terhadap kepuasan pengguna layanan.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna jasa terlalu berlebihan (kinerja yang relatif tinggi) dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi juga. Biaya yang digunakan untuk menunjang indikator yang termasuk kedalam kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.

Penelitian ini dilakukan di bulan Januari sampai Februari 2022. Lokasi dari penelitian ini yaitu berada di Pulau Kijang kecamatan Reteh kabupaten Indragiri hilir. Di sekitaran Jl. Pasar Bom dan Jl. Indragiri.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis tingkat kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan

masyarakat terhadap dimensi kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BPJS Kesehatan.

Analisis nilai kepuasan digunakan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

Dimensi yang diteliti dalam analisis nilai kepuasan antara lain:

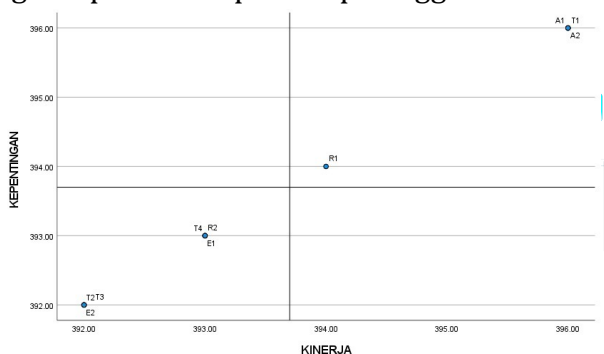
1. Dimensi Tangible (X1), memiliki empat atribut diantaranya ruangan terasa nyaman (X1.1), seragam petugas BPJS Kesehatan rapi (X1.2), fasilitas di kantor BPJS Kesehatan lengkap (X1.3), dan ruangan kantor BPJS bersih (X1.4).
2. Dimensi Reliability (X2), memiliki dua atribut diantaranya petugas BPJS Kesehatan membuka pelayanan tepat pada waktunya (X2.1), dan petugas BPJS Kesehatan menutup pelayanan tepat pada waktunya (X2.2)
3. Dimensi Empaty (X3), memiliki dua atribut diantaranya Petugas BPJS Kesehatan menjelaskan tata cara pelayanan dengan baik dan benar agar mudah dipahami (X3.1), dan Petugas BPJS Kesehatan membantu peserta BPJS Kesehatan ketika dalam kesulitan (X3.2)
4. Dimensi Assurance (X4), memiliki dua atribut diantaranya Selama proses pelayanan berlangsung petugas BPJS Kesehatan mengatur peserta BPJS Kesehatan agar tertib dan teratur (X4.1), dan Petugas BPJS Kesehatan bekerja sesuai dengan bagianya masing-masing (X4.2).



## Analisis Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius atribut pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat digunakan untuk mengetahui secara rinci atribut-atribut yang paling penting dan untuk menyusun sebagai atribut pada dimensi kualitas pelayanan kedalam sebuah diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran.

Penyusunan atribut pada diagram kartesius dapat diperoleh gambaran faktor-faktor atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan agar diperoleh kepuasan pelanggan.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Kuadran I menggambarkan atribut atau faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dimana penanganannya perlu diprioritaskan, karena faktor-faktor tersebut dinilai sangat penting oleh pelanggan (harapannya tinggi), sedangkan tingkat kenyataannya belum memuaskan. Dari uji diagram kartesius, tidak terdapat atribut yang berada di kuadran I sehingga tidak ada yang perlu tindakan prioritas untuk meningkatkan atribut kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Pulau Kijang Kecamatan Reteh.

Pada kuadran II menggambarkan atribut atau faktor-faktor yang

mempengaruhi

kepuasan pelanggan berada kuadran di ini perlu dipertahankan, karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kenyataan dan harapan. Harapan tinggi dan kenyataan juga tinggi, sehingga dapat memuaskan pasien. Di kuadran II terdapat 4 atribut, sehingga empat atribut tersebut perlu dipertahankan karena kualitas atribut kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Pulau Kijang kenyataannya sesuai dengan harapan masyarakat. Atribut yang berada di kuadran II adalah selama proses pelayanan berlangsung petugas BPJS kesehatan mengatur peserta BPJS kesehatan agar tertib dan teratur (A1), Petugas BPJS kesehatan bekerja sesuai dengan bagiannya masing-masing (A2), Ruang terasa nyaman (T1), dan petugas BPJS kesehatan membuka pelayanan tepat pada waktunya (R1).

Pada kuadran III menggambarkan atribut atau faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan berada kuadran di ini dinilai kurang penting bagi masyarakat, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Di kuadran III terdapat 6 atribut dan di kuadran IV terdapat tidak terdapat atribut. Atribut yang berada di kuadran III adalah Seragam petugas BPJS kesehatan rapi (T2), fasilitas di kantor BPJS kesehatan lengkap (T3), ruangan kantor BPJS kesehatan rapi (T4), petugas BPJS kesehatan menjelaskan tata cara pelayanan dengan baik dan benar agar mudah dipahami (E1), petugas BPJS kesehatan membantu peserta ketika dalam kesulitan (E2) dan petugas BPJS kesehatan menutup pelayanan tepat pada waktunya (R2).

Pada kuadran IV menggambarkan atribut atau faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan berada kuadran di ini dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya, namun hasil menunjukkan tidak ada atribut yang berada di kuadran IV.

### KESIMPULAN

Secara keseluruhan, dengan metode analisis IPA (Importance Performance Analysis). Dimensi yang sudah sesuai dengan harapan pasien adalah empati (empathy), keyakinan (assurance), penampilan (tangibles) dan Keandalan (reliability). Dan tidak terdapat dimensi yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Bila lebih detail lagi dengan melihat atribut-atributnya, hanya 40% dari atribut atau 4 dari 10 keseluruhan atribut yang perlu dipertahankan untuk menjaga mutu kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Pulau Kijang Kecamatan Reteh.

Dari uji diagram kartesius terdapat tidak terdapat atribut yang berada di kuadran I. Di kuadran II terdapat 4 atribut, sehingga keempat atribut tersebut perlu dipertahankan karena kualitas atribut pelayanan pada kenyataannya sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

### SARAN

Rekomendasi yang diberikan untuk BPJS Kesehatan di Pulau Kijang Kecamatan Reteh untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan terutama untuk empat dimensi empati (empathy), keyakinan (assurance), penampilan (tangibles) dan Keandalan (reliability). Sehingga masyarakat dapat terpuaskan dan terjadi penggunaan jasa pelayanan yang berulang lagi di klinik tersebut.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku :

Undang-undang dasar NKRI tahun 1945

Undang-undang No. 24 Tahun 2011  
Tentang Badan Penyelenggara  
Jaminan Sosial

Deming, W.E., 1986. *Out of Crisis*. MIT  
Center for Advanced Engineering  
Study, Cambridge, MA.

Batubara, A. H. (2006). Konsep *Good  
Governance* Dalam Konsep Otonomi  
Daerah. Analisis Administrasi Dan  
Kebijakan.

#### Prosiding seminar:

Solechan. 2019. Badan Penyelenggara  
Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan  
Sebagai Pelayanan Publik. Semarang:  
Universitas Diponegoro.  
*Administrative Law & Governance  
Journal*. Volume 2 Issue 4, Nov 2019

Hasan, M., Ayuningtyas, D., & Misnaniarti,  
M. (2016). *Good Corporate  
Governance Implementation and  
Performance of Civil Servant*. Kesmas:  
*National Public Health Journal*.  
[https://doi.org/10.21109/kesmas.v1  
1i1.855](https://doi.org/10.21109/kesmas.v11i1.855)

Suardi. 2021. Pelayanan Kesehatan  
Berdasarkan Indeks Kepuasan  
Masyarakat Di Puskesmas  
Tembilahan Hulu Kabupaten  
Indragiri Hilir. Surabaya: Universitas  
Wijaya Putra Surabaya. *MAP (Jurnal  
Manajemen dan Administrasi Publik)*  
Vol. 4 No. 4 ISSN 2612-2142