

## Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Di Lembang Bulian Massa'bu Kecamatan Sangalla' Tana Toraja

Isak Pasulu  
e-mail: [pasulu.isak@yahoo.com](mailto:pasulu.isak@yahoo.com)

UKI Toraja

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan BPJS. Metode yang digunakan yaitu deskriptif-kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 88 responden menggunakan tehnik random sampling. Tehnik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan BPJS Secara keseluruhan di Lembang Bulian Massa'bu dinilai "Baik" (B) atau 2.89 persen masyarakat merasakan bahwa kinerja BPJS sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Artinya masyarakat secara keseluruhan sudah menikmati dan merasakan pelayanan profesionalisme dari petugas BPJS.

### PENDAHULUAN

Jaminan sosial merupakan bagian dari perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM) baik di dunia internasional (*Universal Declaration of Human Rights*)<sup>1</sup> maupun secara nasional sebagaimana yang diamanahkan dalam Pancasila sila ke-5 yang juga dijabarkan dalam UUD 1945 pasal 28H ayat (1),(2) dan (3) dan pasal 34 ayat (1), (2) dan (3). Dalam rangka mewujudkan komitmen konstitusi di atas, maka pemerintah mengeluarkan UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Dalam pelaksanaan program SJSN tersebut, pemerintah menunjuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang tertuang dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011.

Mempertahankan kepuasan peserta merupakan salah satu langkah baik yang dapat diterapkan oleh BPJS untuk dapat meningkatkan peserta BPJS. Dalam mewujudnya maksud tersebut, BPJS diharapkan dapat lebih mengetahui faktor-faktor apa yang dapat meningkatkan dan menurunkan indeks kepuasan Masyarakat (IKM). Faktor-faktor tersebut dapat berupa proses pelayanan, fasilitas kesehatan, kualitas para medis, kualitas obat-obatan, daftar penyakit yang dapat diterima, beban iuran dll. Menurut Kotler (1993) kepuasan peserta adalah perasaan senang dan kecewa peserta sebagai hasil perbandingan antara manfaat yang dirasakan dengan harapan peserta akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan peserta. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan peserta.

Salah satu Lembang yang mengharapkan adanya pelayanan BPJS

yang baik adalah Lembang Bulian Massa'bu Kecamatan sangalla' Tana Toraja. Hasil dari Observasi awal, peneliti menemukan tanggapan masyarakat yang beragam. Terdapat masyarakat yang sudah merasa puas, namun tidak sedikit juga masyarakat yang merasakan pelayanan BPJS kurang maksimal jika dibandingkan dengan pelayanan pasien non BPJS (Pasien umum). Pasien pengguna BPJS merasakan alur administrasi yang terkesan lebih rumit dan lama dibandingkan dengan pasien umum/non BPJS sehingga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas.

reliabel" sebagai unsur pelayanan yang prima yang sangat berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di bidang jasa, yaitu; prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajiban biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan. Keempat belas Indikator inilah kemudian menjadi panutan dalam mengukur kinerja pelayanan publik.

Dalam pengujian indikator tersebut diperlukan sebuah skema penelitian survey

Berdasarkan pengamatan awal diatas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di Lembang Bulian Massa'bu Kecamatan sangalla' Tana Toraja

## **BAHAN DAN METODE**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat indikator yang "relevan, valid, dan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu peubah pelayanan bagi peserta terhadap kinerja pelayanan.

Skala likert 4 indeks digunakan untuk

mengukur indeks kepentingan yaitu sangat penting, penting, kurang penting dan tidak penting. Keempat indeks tersebut diberi skor sebagai berikut:

#### Skala Likert

No	Jawaban	Nilai/ Skor
1	Sangat Penting	4
2	Penting	3
3	Kurang Penting	2
4	Tidak Penting	1

Sumber : Jurnal Arie pohandry 2013

Menurut Surjadi (2012:51) dalam penelitian ini, dari masing-masing unsur dihitung nilai skor rata-rata dari semua responden sebagai bahan perhitungna IKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang”

masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap indikator unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,71$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{I K M} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbangTotal}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaiain tersebut diatas

dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Surjadi (2012 : 52)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah data yang telah berhasil dikumpulkan melalui koesioner sesuai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 88 responden adalah sebagai berikut:

Responden yang diambil sebanyak 88 yang terdiri dari Jenis Kelamin Laki-laki 55,29 persen atau dengan jumlah sebanyak 48 responden dan sisanya responden yang jenis kelamin perempuan sebanyak 44.7 % atau 39 responden.

rata –rata responden memiliki pendidikan minimal tamat SLTA. Responden yang dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 0 persen , pendidikan SLTP sebanyak 5

responden atau 5.88 persen, Pendidikan SLTA cukup tinggi sebanyak 21 responden atau dengan 23.52 %, pendidikan D1-D3 sebanyak 26 responden atau 29,41 %, Pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 36 responden atau 41,17 %, sedangkan S2 ke atas tidak terdapat responden atau 0 %. Karakteristik responden di Lembang Bulian Massa'Bu rata-rata bersekolah dengan tingkat pendidikan terbanyak ada pada sarjana (S1)

Distribusi responden berdasarkan pekerjayang terdiri 25responden atau 28, 23 % berpropesi sebagai PNS/Polri/TNI. 31 atau 35.29 % Responden berpropesi

sebagai pegawai Swasta, 25 atau 28.23% responden berprofesi sebagai Wiraswasta,

dan terdapat 7 atau 8.23 % responden yang menjawab lain-lain.

**IKM Perhatian Petugas Pada keluhan Pasien BPJS**

Nilai persepsi	Nilai Inteval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan dalam Huruf	Kinerja	Jumlah Respon den	%
1	1,00– 1,75	25-43,75		Sangat Tidak baik	1	1.1
2	1,76– 2,50	43,76-62,50		Tidak Baik	24	27.3
3	2,51– 3,25	62,51-81,25	B	Baik	29	33.0
4	3,26– 4,00	81,26-100		Sangat baik	34	38.6
Total					88	100

*Sumber : Data Primer (Diolah)*

Dari hasil IKM diatas menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat masih pada penilaian baik (B).Penilaian pasien menjadi baik disebabkan karena adanya kesabaran para petugas dalam menjelaskan menyakut keluhan para pasien.Pasien banyak tidak memahami prosedur pelayanan BPJS bahkan banyak dari mereka pada awalnya ragu untuk mendaftar sebagai peserta BPJS.Namun karena kesabaran dan kemampuan dalam menjelaskan keluhan peserta sehingga mereka memberikan penilaian yang baik.Adapun mereka yang memberikan penilaian yang tidak baik itu dapat

sebabkan karena lebih menyukai layanan Askes dari pada pelayanan BPJS.

## **KESIMPULAN**

BPJS adalah badan yang ditunjuk oleh negara untuk menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), oleh sebab itu, segala kegiatan BPJS menjadi perhatian masyarakat luas. BPJS sebagai badan peyelenggara jaminan kesehatan maka sangat dituntut untuk bekerja lebih maksimal kepada semua masyarakat Indonesia. Penulis melakukan survey untuk menguji kinerja BPJS Tana Toraja di masyarakat Lembang Bulian Massa'bu.Dalam penelitian penulis mengambil 88 responden dengan metode

kusioner dan wawancara langsung. Dari kesebelas indikator penelitian terdapat dua indikator yang dinilai “Sangat Baik” (A), yaitu: kebersihan lingkungan kantor BPJS dengan nilai Interval 3.53 dan keramahan petugas dalam melayani peserta BPJS dengan nilai Interval 3.39. selanjutnya terdapat tujuh indikator yang dinilai responden masuk dalam kategori” Baik” (B) yaitu: prosedur penerimaan pasien BPJS dengan nilai Interel 3.03, kecepatan merespon keluhan nilai interval 2.84 ,kemudahan pendaftaran BPJS nilai dengan interval 2.88, kemampuan merespon keluhan peserta BPJSdengan interval3.01, kecepatan memberikan pelayanan medisdengan interval 3.02 , kehandalan petugas medis dalam melayani pasien BPJS dengan interval 2.72, kesesuaian biaya BPJS dan yang fasilitas yang diterima 2.99.

Terdapat dua indicator yang dinilai “Kurang Baik”(C) yakni indicator mengenai penjelasan menyangkut

kelebihan dan kekurangan BPJS dengan interval 2.19 dan Adanya jaminan kejelasan selisih pembayarandengan interval 2.20. penilaian kurang baik sesuai dengan prosedur klaim pembayaran BPJS dimana BPJS memang tidak memberikan kepastian berapa selisihnya karena pembayaran selisih akan diperoleh berdasarkan klaim penyakit dokter. Adanya nilai penilainya kurang baik (C) masyarakat di Lembang Bulian Massa’bu.masih menginginkan adanya perubahan dan perbaikan kinerja BPJS.

Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja BPJS di Lembang Bulian Massa’bu dinilai “Baik” (B) atau 2.89 persen masyarakat merasakan bahwa kinerja BPJS sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Artinya masyarakat secara keseluruhan sudah menikmati dan merasakan pelayanan profesionalisme dari petugas BPJS.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Philip Kotler.1993. *Manajemen Pemasaran, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, PT Rosdakarya, Jakarta.

Surjadi 2012.*Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama Bandung.

Gerson, Richard. F.2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.

Kuswadi.2004,*Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Margret Anna. 2014, *Metode Penelitian Sosial*.Pusat Kajian Penelitian UI Jakarta.

Moleong, L.J.2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Kotler dan Keller, 2007.*Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta Bandung

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Andy, Yogyakarta

