

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPERCAYAAN PESERTA PBPB BPJS KESEHATAN PADA  
BPJS KESEHATAN CABANG PADANG  
DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang Sebagai Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



**Oleh :**

**YOSSI LUSIANA  
NIM.1101586/2011**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2019**

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Peserta  
PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang  
Padang di Kota Padang

**Nama** : Yossi Lusiana

**TM/NIM** : 2011/1101586

**Jurusan** : Ilmu Administrasi Negara

**Fakultas** : Ilmu Sosial

**Padang, 18 Desember 2018**

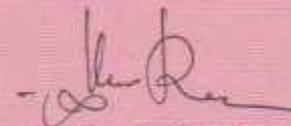
**Disetujui Oleh**

**Pembimbing I**



**Aldri Frinaldi, SH. M.Hum. Ph.D**  
NIP. 19700212 199802 1 001

**Pembimbing II**



**Nora Eka Putri, S.IP. M.Si**  
NIP. 19850312 200812 2 006

## HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

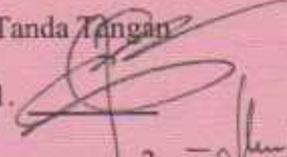
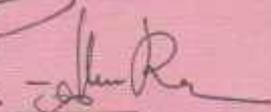
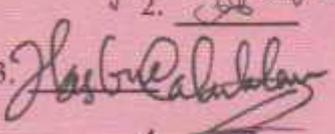
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang  
Pada Hari Selasa, 18 Desember 2018 Pukul 16.00 s/d 17.00 WIB

**Pengaruh Kualittas Pelayanan terhadap Kepercayaan Peserta PBPJ BPJS  
Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang**

**Nama** : Yossi Lusiana  
**TM/NIM** : 2011/1101586  
**Jurusan** : Ilmu Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial

Padang, 18 Desember 2018

### Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Aldri Frinaldi, SH. M.Hum. Ph.D	1. 
Sekretaris	: Nora Eka Putri, S.IP, M.Si	2. 
Anggota	: Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si	3. 
Anggota	: Zikri Alhadi, S.IP, MA	4. 

Mengesahkan :

Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd

NIP. 19621001 198903 1 002

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yossi Lusiana

NIM/Tahun Masuk : 1101586/2011

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Peserta PBU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggungjawab saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 21 Desember 2018

Saya menyatakan



Yossi Lusiana

1101586/2011

## ABSTRAK

### **YOSSI LUSIANA: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Peserta PBPB BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan peserta PBPB BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena masih kurangnya tingkat kepercayaan peserta mandiri dan tingginya peserta mandiri yang menunggak membayar iuran BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah peserta PBPB BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang. Pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *Accidental Sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 398 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala pengukuran skala likert. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik terdiri atas uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas. Setelah itu dilakukan uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dan kepercayaan peserta PBPB pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang berkategori tinggi dimana masing-masing TCR variabel adalah 74.78% dan 72.60%. Adanya pengaruh bukti fisik terhadap kepercayaan peserta PBPB BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang dengan nilai signifikan 0.004. Pada uji hipotesis menggunakan model Summary diperoleh nilai *Ajusted R Square* sebesar 5.7%. Berarti pengaruh bukti fisik terhadap kepercayaan 5.7%. Variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikan 0.000. Pada uji hipotesis menggunakan model Summary diperoleh nilai *Ajusted R Square* sebesar 5%. Berarti pengaruh kehandalan terhadap kepercayaan 5%. Variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikan 0.000. Pada uji hipotesis menggunakan model Summary diperoleh nilai *Ajusted R Square* sebesar 6,7%. Berarti pengaruh daya tanggap terhadap kepercayaan 6,7%.. Variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikan 0.000. Pada uji hipotesis menggunakan model Summary diperoleh nilai *Ajusted R Square* sebesar 11.2%. Berarti pengaruh jaminan terhadap kepercayaan 11.2%. Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikan 0.024. Pada uji hipotesis menggunakan model Summary diperoleh nilai *Ajusted R Square* sebesar 8.8%. Berarti pengaruh jaminan terhadap kepercayaan 8.8%. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikan 0.000 dan nilai *Adjusted R Square* 0.168 sehingga kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepercayaan sebesar 16.8% sisanya sebesar 83.2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepercayaan**

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Puji syukur kehadiran Allah SWT Rabb semesta alam, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Peserta Mandiri BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang”**.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Jumiati., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi., S.H., M.Hum., Ph.D selaku pembimbing I dan Bapak Nora Eka Putri., S.IP, M.Si selaku pembimbing II.
4. Bapak Prof. Dasman Lanin., M.Pd., Ph.D, Bapak Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si, dan Bapak Zikri Alhadi, S.IP, MA selaku dosen penguji.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar beserta staff administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang.
6. Staf karyawan dan karyawan/i kepustakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

7. Kepala BPJS Kesehatan Cabang Padang beserta seluruh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang yang telah memberikan kemudahan dalam penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Agusman dan Ibunda Ernawati terima kasih yang tak terhingga atas do'a, semangat, kasih sayang, pengorbanan dan ketulusannya mendampingi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar penulis yang penulis cintai dan sayangi.
10. Teman-teman yang sudah memberikan saran dan semangat selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih Jelly, Uli, Widya, Mimi, Gita, dan Icin.
11. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 11 Universitas Negeri Padang.
12. Adik-adik mahasiswa seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk para pembaca.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb**

Padang, Desember 2018

Penulis

Yossi Lusiana

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Balakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Pembatasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Masalah .....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kualitas Pelayanan .....	13
B. Kepercayaan .....	21
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) .....	25
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan .....	27
E. Temuan Terdahulu yang Relevan .....	29
F. Kerangka Konseptual .....	30
G. Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian .....	34
C. Defenisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	35
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	37

E. Jenis, Sumber, Teknik dan Instrumen Data.....	39
F. Keabsahan Instrumen .....	41
G. Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Temuan Umum.....	49
B. Temuan Khusus .....	55
C. Pembahasan .....	60
D. Keterbatasan Penelitian .....	73
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	77
<b>LAMPIRAN</b>	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kepesertaan Program JKN di Kota Padang .....	5
Tabel 1.2	Data Penunggak Peserta Mandiri di Kota Padang .....	7
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	35
Tabel 3.2	Daftar Skala Jawaban .....	40
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Item Angket Penelitian Kualitas Pelayanan ...	41
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Item Angket Penelitian Kepercayaan .....	43
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Item Angket Penelitian .....	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kepesertaan BPJS .....	54
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Kepercayaan .....	56
Tabel 4.8	Hasil Kontribusi Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Anova Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	57
Tabel 4.10	Hasil Kontribusi Variabel Kehandalan ( $X_2$ ) terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Anova Variabel Kehandalan ( $X_2$ ) terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	58
Tabel 4.12	Hasil Kontribusi Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Anova Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	60
Tabel 4.14	Hasil Kontribusi Variabel Jaminan ( $X_4$ ) terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	60
Tabel 4.15	Hasil Uji Anova Variabel Jaminan ( $X_4$ ) terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	61
Tabel 4.16	Hasil Kontribusi Variabel Empati ( $X_5$ ) terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	61
Tabel 4.17	Hasil Uji Anova Variabel Empati ( $X_5$ ) terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	62
Tabel 4.18	Hasil Regresi Variabel Kualitas Pelayanan(X) Terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	65
Tabel 4.19	Hasil Kontribusi Variabel Kualitas Pelayanan(X) Terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	66

Tabel 4.20 Hasil Uji Anova Variabel Kualitas Pelayanan(X) Terhadap Variabel Kepercayaan (Y) .....	67
--	----

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan .....	63
Gambar 4.2 Hasil Uji Linearitas Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan .....	64
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan .....	64
Gambar 4.4 Hasil Uji Regresi Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan .....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian
- Lampiran 2 Angket Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Profil Responden Penelitian
- Lampiran 4 Tabulasi Data Angket Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Penelitian

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan dalam bidang kesehatan sebagai salah satu pelaksanaan kebijakan pembangunan nasional diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di bidang kesehatan yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1) setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan, serta pada ayat (3) menyatakan setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat. Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan warga di suatu negara yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar pemerintah.

Pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional mengatur keberadaan sistem jaminan sosial dan lembaga pelaksanaannya.

Tujuan UU SJSN ini yakni untuk memperbaiki layanan jaminan sosial yang sudah ada dan mendorong agar sistem jaminan sosial berlaku universal. Maksudnya yaitu setiap penduduk Indonesia tercakup dalam pelayanan jaminan sosial. UU SJSN mencakup jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Pelaksanaan program-program SJSN telah berjalan dengan cukup baik seperti halnya Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) pekerja formal. Ada pula program Asuransi Kesehatan atau Askes bagi PNS atau pensiunan PNS dan keluarganya, Asuransi Pegawai Negeri (Taspen), Asuransi ABRI atau ASABRI.

Namun pelaksanaan sistem jaminan sosial bidang kesehatan mengalami beberapa masalah seperti peraturan pelaksanaan yang berlaku masih parsial dan tumpang tindih, manfaat program belum optimal, dan jangkauan program yang terbatas serta hanya menyentuh sebagian kecil masyarakat. Ada sekitar 36,8 persen penduduk Indonesia yang belum mempunyai jaminan kesehatan apapun, termasuk mereka yang bekerja di sektor informal. Secara umum, pekerja di sektor informal memiliki tingkat konsumsi yang lebih tinggi dibanding dengan pendapatannya sehingga apabila pekerja atau anggota keluarga jatuh sakit, maka pekerja atau anggota keluarga akan kehilangan produktivitas dan/atau kehilangan sumber pendapatan yang memudahkan mereka untuk jatuh miskin. Cara penetapan sasaran program jaminan sosial bidang kesehatan yang belum menggunakan metodologi baku berdampak pada keluhan salah sasaran yang cukup besar dan kebocoran ke keluarga atau kolega yang tidak miskin atau rentan. Di samping itu rendahnya tingkat kesadaran akan manfaat Jamkesmas membuat

peserta belum secara optimal menggunakan layanan di fasilitas kesehatan.  
(Perjalanan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional)

Pada buku Satu Tahun Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (2015:19) rancangan program jaminan kesehatan yang didanai oleh pemerintah daerah baik provinsi ataupun kab/kota yaitu Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) sangat bervariasi bergantung dari keinginan dan kemampuan fiskal daerah masing-masing. Sehingga pemenuhan hak penduduk atas jaminan kesehatan menjadi tidak seragam. Manfaat pelayanan yang diberikan oleh Jamkesda juga sangat bervariasi. Untuk memberikan jaminan kesehatan yang sama bagi seluruh penduduk Indonesia, Jamkesda diarahkan untuk dapat diintegrasikan dengan JKN sesuai dengan arahan Pasal 6A Perpres Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan yang berbunyi “Penduduk yang belum termasuk sebagai peserta Jaminan Kesehatan dapat diikutsertakan dalam Program Jaminan Kesehatan pada BPJS Kesehatan oleh Pemerintah Daerah Provinsi atau Pemerintah daerah Kabupaten/Kota”.

Mulai 1 Januari 2014, program-program jaminan kesehatan sosial yang telah diselenggarakan oleh pemerintah dialihkan kepada BPJS Kesehatan. Pemerintah mengoperasikan BPJS Kesehatan yang ditetapkan di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Maka kepesertaan Jamkesmas, Jamkesda, PT Askes bagi PNS dan Asuransi ABRI dialihkan sebagai peserta JKN. Penduduk yang belum memiliki atau terdaftar dalam asuransi kesehatan dapat mendaftarkan diri pada awal pengoperasian BPJS Kesehatan.

Kepesertaan pada program JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 111 tahun 2013 tentang Perubahan UU No 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan yakni terbagi atas dua yakni Peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan Peserta nonPBI (bukan Penerima Bantuan Iuran). Peserta PBI merupakan peserta yang menerima bantuan sosial dari pemerintah baik yang dibayar oleh pemerintah pusat (Jamkesmas) atau yang dibayar oleh pemerintah daerah (Jamkesda). Sedangkan nonPBI terbagi atas Peserta PPU (Pekerja Penerima Upah), PBPU (Pekerja Bukan Penerima Upah) dan Bukan Pekerja (BP). Peserta PPU terdiri atas PNS, TNI/Polri/PNS Kemhan, Pejabat Negara, PPNPN (Pegawai Pemerintah Bukan Pegawai Negeri), Pegawai swasta baik yang sudah terdaftar pada Jamsostek dan pegawai swasta lainnya.

Pembayaran iuran oleh Peserta PPU dibayarkan oleh pemberi kerja dan pekerja sedangkan bagi Peserta PBPU dan Bukan Pekerja melakukan pembayaran iuran oleh peserta yang bersangkutan. Namun khusus untuk Bukan pekerja yaitu penerima pensiunan pemerintah iurannya dibayarkan oleh pemerintah dan penerima pekerja. Sedangkan Peserta PBPU (Peserta Mandiri) membayarkan iuran sesuai dengan kelas yang mereka pilih dan dibayarkan oleh peserta yang bersangkutan.

Berdasarkan Perpres Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan pada pasal 1 dijelaskan bahwa Peserta PBPU adalah setiap orang yang bekerja atau berusaha atas resiko sendiri. Dan pada pasal 4 ayat 3a, Peserta PBPU terdiri atas pekerja di luar hubungan kerja atau Pekerja Mandiri. Maka peserta PBPU adalah pekerja yang memiliki usaha sendiri tanpa ada hubungan formalitas kerja yang

menerima upah tidak tetap atau menentu. Kebanyakan peserta PBPB merupakan pekerja pada sektor informal seperti nelayan, pedagang, sopir, petani, tukang ojek, dan sebagainya. Juga pekerja profesional seperti dokter praktek, pengacara, seniman, konsultan, dan sebagainya. Setiap Peserta PBPB wajib mendaftarkan diri beserta keluarganya secara sendiri-sendiri ataupun kelompok pada BPJS Kesehatan.

Hingga Oktober 2016 jumlah kepesertaan program JKN di Kota Padang dapat dilihat pada table 1.1 berikut

**Tabel 1.1**  
**Data Kepesertaan Program JKN di Kota Padang**  
**Oktober 2016**

Jenis Kepesertaan JKN		Peserta
PBI	APBN (Jamkesmas)	197.945
	APBD (Jamkesda)	73.429
NonPBI	PPU	253.712
	BP	39.802
	PBPB	158.669
Jumlah		723.557

*Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Padang 2016*

Dari table 1.1 diatas diketahui bahwa kepesertaan Program JKN di Kota Padang sudah mencapai 82.8% dari jumlah penduduk Kota Padang. Dimana kepesertaan JKN terbanyak merupakan peserta NonPBI yakni sebesar 452.183 orang sebesar 62.49%. data kepesertaan ini menunjukkan bahwa kontribusi peserta PBPB di Kota Padang cukup besar pada sistem pembiayaan program JKN.

Mitchell dkk (2012:2) menyatakan bahwa pemungutan dan pengumpulan pada pekerja sektor formal lebih mudah dilakukan secara kelompok oleh pemberi kerja. Dimana pemberi dapat mendaftarkan diri mereka dan semua karyawan mereka sebagai peserta dan membayarkan iuran semua peserta dalam jumlah yang sesuai dan tepat waktu ke BPJS Kesehatan. Sedangkan pemungutan dan pengumpulan peserta dari sektor informal membutuhkan proses dan prosedur yang sangat berbeda dengan sektor formal.

BPJS Kesehatan Cabang Padang memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi mengenai program Jaminan Kesehatan Nasional dan prosedur pendaftaran kepada masyarakat khususnya Kota Padang. Berdasarkan pernyataan Buk Eva, Kepala Unit Pemasaran BPJS Kesehatan Cabang Padang (Jum'at, 17 Februari 2017) bahwa pelaksanaan sosialisasi telah dilaksanakan bagi seluruh penduduk di Kota Padang melalui media cetak dan media massa seperti iklan melalui radio, TV, koran, dan percetakan poster, leaflet, banner, spanduk, dan baliho. Sosialisasi juga diberikan kepada peserta mandiri di kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang. Namun sosialisasi tersebut hanya diperoleh bagi peserta mandiri yang datang di kantor cabang saat sosialisasi itu dilaksanakan. Karena sosialisasi dilaksanakan tanpa sepengetahuan peserta mandiri yang berada di kantor saat itu.

Sosialisasi tersebut membahas mengenai pemahaman program JKN. Dimana disampaikan bahwa program JKN yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan memberikan penawaran kepada masyarakat seperti biaya iuran rutin asuransi kesehatan yang digolongkan terjangkau oleh semua kalangan masyarakat

dibanding dengan asuransi swasta. Namun kemudahan tersebut belum menjadi alasan bagi masyarakat untuk bersikap positif dalam asuransi kesehatan. Afwil Husni (2016:8) menemukan bahwa masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat kota Padang akan pentingnya memiliki asuransi kesehatan berpengaruh terhadap sikap pelanggan. Misalnya mereka akan merasa rugi karena telah membayar iuran namun mereka tidak jatuh sakit.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan Cabang hingga April 2016 bahwa untuk Kota Padang jumlah penunggak peserta Mandiri sebagai berikut

**Tabel 1.2**  
**Data Penunggak Peserta PBPU**  
**di Kota Padang April 2016**

Menunggak	Peserta (orang)	Jumlah (rupiah)
1 bulan	9,252	239,719,890
2 bulan	8,217	324,933,358
3 bulan	5,271	465,282,607
4 bulan	4,206	416,990,048
5 bulan	3,678	374,936,700
6 bulan	2,252	195,803,742
> 6 bulan	3,214	320,079,570
<b>Total</b>	<b>36,090</b>	<b>2,337,745,915</b>

*Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Padang*

Dari data di atas dapat diketahui bahwa 22,75% peserta PBPU di Kota Padang menunggak. Cukup tingginya tingkat penunggak oleh peserta PBPU di Kota Padang menunjukkan bahwa masih banyak dari peserta PBPU yang belum rutin membayar iuran setiap bulannya kepada BPJS Kesehatan Cabang Padang.

Meyakini informasi yang diterima konsumen dan memilih suatu produk atau jasa merupakan sikap konsumen. Nugroho (2015:144) menyatakan bahwa sikap mewakili perasaan senang atau tidak senang konsumen terhadap objek yang dipertanyakan secara konsisten. Kepercayaan dan keinginan untuk bertindak dipandang memiliki hubungan dengan sikap. Sikap peserta mandiri BPJS Kesehatan untuk rutin membayar iuran setiap bulannya merupakan wujud keyakinan dan rasa senang peserta terhadap layanan BPJS Kesehatan.

Namun masalah kepatuhan peserta BPJS Kesehatan yang masih rendah dari temuan penelitian Husni (2016:11) terhadap peserta PBU pada kelas 2 berada ditingkat kepercayaan peserta terhadap BPJS Kesehatan dalam mengelola Jaminan Kesehatan Nasional. Ia menemukan bahwa ketika rumah sakit sebagai penyedia layanan tidak dapat memberikan pelayanan sesuai harapan dan menimbulkan kekecewaan maka terbentuklah opini bahwa BPJS Kesehatan tidak mampu memberikan perlindungan terhadap hak pesertanya.

Hasil penelitian Johariyah (2016:26) mengenai perbandingan sikap antara pasien BPJS Mandiri dengan Pasien Umum menunjukkan bahwa masyarakat sebetulnya setuju dengan pemberlakuan BPJS, akan tetapi pada masyarakat kelompok ekonomi tinggi, yang belum mau mengikuti program BPJS dimungkinkan karena tingkat kepercayaan mereka terhadap BPJS Kesehatan yang masih kurang, mengingat masih saja ada berita-berita yang kurang baik tentang pengelolaan BPJS.

Banyaknya informasi yang memaparkan informasi tentang perbedaan pelayanan yang diterima oleh peserta BPJS Kesehatan dengan peserta umum

mengakibatkan rasa kepercayaan dan rasa aman peserta menurun. Karena mereka merasa pelayanan yang diberikan akan tidak sesuai dengan standar yang berlaku. Bukan saja informasi mengenai perbedaan pelayanan yang diterima peserta BPJS Kesehatan, namun informasi mengenai rencana-rencana ataupun peraturan yang dikeluarkan oleh pihak BPJS Kesehatan mengakibatkan kekhawatiran masyarakat terhadap BPJS Kesehatan. Salah satunya yaitu rencana kenaikan iuran bagi peserta PBPJ BPJS Kesehatan yang terdapat dalam Peraturan Presiden RI Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2014 tentang Jaminan Kesehatan. BPJS Kesehatan akan memberlakukan tarif iuran baru per April 2016.

Seperti yang dinyatakan Jasman warga Padang Timur, salah satu peserta Mandiri BPJS Kesehatan pada pemberitaan online Minangkabaunews (Rabu,16 Maret 2016), bahwa ia sangat menolak keras rencana kenaikan iuran tersebut. Akibat rencana kenaikan iuran tersebut, dia berinisiatif untuk keluar dari BPJS. Ia juga mengeluhkan prosedur rujukan yang cukup panjang.

Dari permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Peserta PBPJ BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang timbul mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Peserta Mandiri BPJS Kesehatan terhadap BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat Kota Padang akan pentingnya memiliki asuransi kesehatan
2. Cukup tingginya tingkat penunggak peserta PBPU di Kota Padang
3. Timbulnya kekecewaan peserta mandiri karena BPJS Kesehatan tidak mampu memberikan perlindungan hak pesertanya
4. Kurangnya kepercayaan masyarakat kelompok ekonomi tinggi terhadap BPJS Kesehatan karena berita-berita kurang baik tentang pengelolaan BPJS
5. Adanya kekhawatiran peserta mandiri terhadap informasi mengenai rencana kenaikan iuran

## **C. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini batasan masalahnya adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan peserta bukan penerima upah (PBPU) BPJS Kesehatan terhadap BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas perlu dirumuskan masalah yang diteliti agar penyusunan pembahasan tidak berbelit, maka rumusan masalahnya yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh jaminan terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang?
5. Apakah terdapat pengaruh empati terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang?
6. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bukti fisik terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui keandalan terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui daya tanggap terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang.

4. Untuk mengetahui empati terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang.
5. Untuk mengetahui jaminan terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini sebagai bentuk evaluasi bagi BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta mandiri BPJS Kesehatan Cabang Padang agar tingkat kepercayaan peserta mandiri dapat meningkat di masa yang akan datang serta salah satu bentuk penerapan juga dari teori Ilmu Administrasi Negara khususnya Manajemen Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

Sedangkan secara praktis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang berarti kepada peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat menjadi acuan tambahan dalam penulisan karya ilmiah mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan peserta mandiri BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang dan sekaligus sebagai bahan pendamping bagi peneliti lain yang tertarik dengan permasalahan yang serupa.

Bagi BPJS Kesehatan Cabang Padang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada BPJS Kesehatan Cabang Padang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan peserta mandiri BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang.