

KEPUASAN PESERTA ATAS KUALITAS PELAYANAN PADA BPJS
KESEHATAN CABANG PADANG SUMATERA BARAT

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada tim penguji tugas akhir program studi Manajemen Perdagangan
(DIII) sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya*



Oleh

RESSA NOVITA

1109248

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG


2014

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**KEPUASAN PESERTA ATAS KUALITAS PELAYANAN PADA BPJS
KESEHATAN CABANG PADANG SUMATERA BARAT**


Nama : Ressa Novita
Nim : 1109248
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2014

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Diploma III


Perengki Susanto, SE, M.Sc
NIP. 19810404 200501 1 002

Diketahui Oleh,
Pembimbing


Hi. Rosyeni Rasvid, SE, ME
NIP. 19610214 198912 2 001


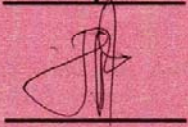
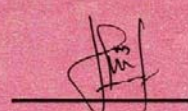
PENGESAHAN TUGAS AKHIR**KEPUASAN PESERTA ATAS KUALITAS PELAYANAN PADA BPJS
KESEHATAN CABANG PADANG SUMATERA BARAT**

Nama : Ressa Novita
Nim/ BP : 1109248/2011
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Rosyeni Rasyid, SE,ME	(Ketua)	
2. Rahmiati, SE,M.SC	(anggota)	
3. Muthia Roza Linda, SE, MM	(anggota)	

ABSTRAK

Ressa Novita : Kepuasan Peserta Atas Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat

Pembimbing : Hj. Rosyeni Rasyid, SE,ME

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu kualitas pelayanan. Variabel dalam penelitian ini diuraikan menjadi lima indikator agar dapat mempermudah menggambarkan tingkat pelayanan pada BPJS Kesehatan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yaitu tujuan penelitian untuk mengeksplorasi, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat berada pada kategori baik dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 77,44%. Oleh sebab itu kepada para karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat dapat meningkatkan dan mempertahankan pelayanan untuk para peserta agar dapat mencapai visi dan misi perusahaan secara optimal sehingga peserta BPJS Kesehatan merasa nyaman dengan layanan yang diberikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan menolong hamba-Nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul: “Kepuasan Peserta atas Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat”. Tanpa pertolongan-Nya mungkin penulis tidak akan sanggup menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan mudah.

Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Ahli Madya (DIII) pada Jurusan Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini berbagai rintangan yang penulis hadapai, baik itu yang datang dari diri penulis maupun yang datang dari luar, namun dengan penuh kesabaran dan terutama pertolongan dari Tuhan akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Dan juga tidak terlepas dari bantuan dan saran berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Padang Bapak Prof. Dr. Phil Yanuar Kiram yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang memadai pada penulis demi kelancaran penulisan Tugas Akhir ini.
2. Pembimbing Tugas Akhir saya Ibu Hj. Rosyeni Rasyid, SE,ME yang tak pernah bosan dalam membimbing saya untuk menyelesaikan TA ini.
3. Semua dosen Fakultas Ekonomi yang pernah mengajar mata kuliah saya, terima kasih atas segalanya.

Tidak lupa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tua saya, Ayah dan Ibu yang tak pernah lelah memberikan dukungan dan semangat demi kesuksesan putra dan putrinya. Serta do'a yang tak pernah putus di sela-sela shalatnya.
2. Kedua saudara laki-laki saya, Diky Wiyonanda dan Afdal Septrianto yang sama-sama mengejar kesuksesan untuk menjadi anak yang berbakti.
3. Teman-teman seperjuangan angkatan 2011 jurusan Manajemen Perdagangan (DIII) Universitas Negeri Padang.

4. Sanak saudara yang selalu mendukung dalam mencapai pendidikan saya.

Akhirnya penulis menyampaikan harapan semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan berguna untuk kepentingan pendidikan dimasa yang akan datang. Walaupun penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan tulisan ini dimasa yang akan datang.

Padang, Agustus 2014

Ressa Novita

NIM 1109248

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	7
C. Badan Penyelenggara Jaminan (BPJS) Kesehatan.....	13
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
C. Rancangan Penelitian.....	20
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan.....	26
B. Hasil Penelitian.....	40
C. Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar Skala Jawaban Pernyataan Berdasarkan dimensi Kualitas Layanan.....	1
Tabel 2	Definisi Operasional variabel Penelitian.....	2
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	3
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	4
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Keandalan.....	5
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Daya Tangkap.....	6
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Jaminan.....	7
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Empati.....	8
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Bukti Fisik.....	9
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lima Indikator Layanan.....	10

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. Peserta Jaminan Kesehatan.....	16
GAMBAR 2, Gambar berupa kartu BPJS Kesehatan.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN PERTAMA	Izin Kuesioner.....	1
LAMPIRAN KEDUA	Struktur Perusahaan BPJS Kesehatan.....	2
LAMPIRAN KETIGA	Kuesioner.....	3
LAMPIRAN KEEMPAT	Tabulasi Data.....	4
LAMPIRAN KELIMA	Tabel Distribusi Frekuensi.....	5
LAMPIRAN KEENAM	Daftar Riwayat Hidup.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memasuki abad ke-21 ini kondisi lingkungan bisnis semakin bergejolak. Perekonomian dan bisnis menjadi penuh ketidakpastian, semakin kompleks, dan cepat berubah. Bisnis di Indonesia bisa berupa barang dagang (produk) maupun jasa. Bisnis jasa meliputi pelayanan yang diberikan secara tatap muka kepada konsumen. Pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini adalah masalah kesehatan yang semakin hari semakin menuntut masyarakat sebagai penikmat jasa asuransi untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat. Serta kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2008: 163), “kepuasan pembeli merupakan fungsi kinerja yang dipersepsikan produk dan ekspektasi pembeli. Dengan mengenali bahwa kepuasan yang tinggi menimbulkan loyalitas pelanggan yang tinggi. Perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan (kepuasan) harus diminimalisasi agar hasilnya mendekati atau lebih dari satu, yaitu dengan mengelola kesenjangan-kesenjangan yang terjadi pada penyerahan jasa.

Salah satu sarana pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah asuransi kesehatan. Asuransi kesehatan merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di Indonesia perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan.

Untuk itu perusahaan asuransi harus mempunyai strategi-strategi yang kompetitif untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mendapatkan kepercayaan masyarakat. Salah satunya adalah melalui peningkatan pelayanan pada konsumen atau pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang telah diterima dengan pelayanan yang mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jasa umumnya mencerminkan produk tidak berwujud atau industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, dan seterusnya.

Di Indonesia, pemerintah telah mengelola bermacam-macam jasa asuransi. Seperti JAMSOSTEK, JAMKESDA, JAMKESMAS, ASKES, dan lain sebagainya. Namun pada 1 Januari 2014, semua jasa asuransi diminta untuk berintegrasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan ini merupakan perubahan dasar dari PT. ASKES (PERSERO) yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Askes merupakan bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu suatu badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara yang dipisahkan.

Layanan yang diberikan oleh PT. ASKES (PERSERO) adalah dengan memberikan jasa kesehatan kepada masyarakat Indonesia yang berpangkat sebagai pegawai negeri sipil (PNS), penerima pensiun, dan Pejabat Negara.

Dengan menggunakan jasa ini, setiap pelanggan telah mendapatkan fasilitas kesehatan dan mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan atas kesehatannya. Peningkatan layanan kepada pelanggan dilakukan oleh seluruh karyawan PT. ASKES (PERSERO) melalui beberapa Rumah Sakit dan Puskesmas yang bekerja sama. Sedangkan layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan sekarang itu meliputi seluruh warga negara Indonesia tanpa terkecuali.

Askes yang sekarang dikenal dengan BPJS Kesehatan merupakan ujung tombak penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) maupun Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di strata pertama pelayanan kesehatan dan merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan sebagian tugas pembangunan kesehatan di kabupaten/kota. Prinsip penyelenggaraan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu, terjangkau dan bermutu merupakan prinsip yang seharusnya diterapkan di BPJS Kesehatan, sehingga kinerja BPJS Kesehatan lebih optimal. Tetapi pada kenyataannya masih banyak keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui fasilitas-fasilitas baik di Rumah Sakit maupun di Puskesmas.

Kebijakan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang tertuang dalam Sistem Kesehatan Nasional dan UU tentang BPJS, mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan primer sebagai salah satu sub sistem. Sistem Kesehatan Nasional (SKN) diselenggarakan dengan memberikan penekanan pada upaya pengobatan tanpa mengabaikan upaya-upaya pencegahan. Dalam memberikan upaya-upaya tersebut, BPJS Kesehatan harus mengacu pada lima (5) dimensi

kualitas pelayanan, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (kepedulian), dan *Tangible* (bukti fisik).

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan merespon permintaan mereka kemudian memberikan jasa dengan segera. *Assurance* (jaminan/kepercayaan) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. *Emphaty* (perhatian) adalah memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian pribadi kepada para pelanggan. *Tangible* (bukti fisik) adalah penampilan fasilitas fisik perusahaan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

Dari lima dimensi tersebut, BPJS harus memenuhi dan melakukan pelayanannya terhadap peserta yang datang ke BPJS Kesehatan sebagai penilaian atas kepuasan peserta. Oleh karena itu pelayanan yang baik erat kaitannya dengan keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang efektif, maka perusahaan harus bisa mengembangkan kerjasama dengan konsumen dalam menyampaikan pelayanan yang tepat waktu serta akurat dengan perhatian dan keramahan. Dalam memberikan layanan kepada peserta, karyawan BPJS Kesehatan diharapkan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Namun layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan masih kurang optimal. Masih ada keluhan yang terjadi pada layanan BPJS Kesehatan Cabang Padang ini.

Berdasarkan pengamatan penulis selama magang di BPJS Kesehatan Cabang Padang, masih terdapat beberapa keluhan yang dialami oleh peserta BPJS Kesehatan mengenai kualitas pelayanan diantaranya *Reliability* (kehandalan), kurangnya penyampaian informasi sebagai syarat peserta BPJS dari karyawan terhadap calon peserta BPJS Kesehatan. Sehingga sering kali calon peserta ini bolak-balik ke kantor BPJS Kesehatan untuk memenuhi syarat pendaftaran. Yang kedua *Responsivenees* (daya tanggap), lamanya merespon permintaan pelanggan seperti, seorang pelanggan yang harus berulang kali menghubungi karyawan karena tidak menjawab telpon dari pelanggan tersebut. Sehingga itu membuat para pelanggan mengeluh bahwa akan merespon permintaan pelanggan dengan segera.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang “Kepuasan Peserta Atas Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat” yang dilihat dari indikator/dimensi kualitas pelayanan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana kepuasan peserta atas kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat berdasarkan indikator kualitas pelayanan : *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan/kepercayaan), *Emphaty* (perhatian), dan *Tangible* (bukti fisik).

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS atas kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, mengaplikasikan ilmu pengetahuan untuk memahami kondisi riil lapangan yang terkait dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat.
2. Bagi BPJS Kesehatan Cabang Padang, Sebagai input atau bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi Asuransi kesehatan kota Padang khususnya BPJS Kesehatan dalam upaya perbaikan pelayanan guna memenuhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan peserta berdasarkan layanan prima dari BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat :
 - a) Tingkat keandalan yang dimiliki berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,8 dan TCR 76,00%.
 - b) Tingka daya tangkap yang dimiliki oleh karyawan BPJS Kesehatan juga berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,85 dan TCR 77,00%.
 - c) Indikator jaminan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,87 dan TCR 77,47%.
 - d) Indikator empati berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,73 dan TCR 74,50%.
 - e) Indikator bukti fisik berada pada kategori sangat baik karena memiliki skor rata-rata 4,11 dan TCR 82,22%.
2. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Peserta atas Layanan Prima pada BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat berada pada kriteria baik.

B. Saran

Dari penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, penulis menyarankan agar BPJS Kesehatan melakukan peningkatan pada :

1. Berdasarkan indikator keandalan karyawan BPJS Kesehatan harus meningkatkan pengetahuan tentang BPJS Kesehatan. Karena dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan peserta akan paham bagaimana prosedur atau cara kerja BPJS Kesehatan dalam menangani masalah pesertanya.
2. Berdasarkan tingkat empati, karyawan harus meningkatkan perhatian lebih terhadap peserta BPJS Kesehatan agar merasa nyaman dengan layanan yang diberikan.
3. Pada tingkat indikator bukti fisik, BPJS Kesehatan harus meningkatkan fasilitas yang ada, baik diperusahaan, fasilitas di Rumah Sakit atau di Puskesmas.

Dengan beberapa saran diatas, BPJS Kesehatan akan mampu mencapai visi dan misi perusahaan dengan baik. Sehingga para peserta BPJS Kesehatan Cabang Padang Sumatera Barat ini mendapatkan pelayanan dengan sempurna seperti yang mereka harapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi Dahlan, dkk. 1995. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Kotler dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran jilid 2 alih Bahasa : Bob Sabran, MM*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran jilid 13 alih Bahasa : Bob Sabran, MM*. Jakarta : Erlangga.
- Nursya'bani, Purnama. 2006. *Manajemen Kualitas*. ed-1. Yogyakarta : Ekonosia.
- Kuncoro Engkos Ahmad Riduwan. 2007. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path analysis)*. Bandung : Alfabeta.
- Moh Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Fandy dan Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction edisi 3*. Yogyakarta : Andi.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima edisi 2*. Yogyakarta : Andi.
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Lovelock, Christopher dkk. 2011. *Pemasaran Jasa jilid 1 edisi ketujuh*. Jakarta : Erlangga.
- www.bpjs-kesehatan.go.id.