

TINGKAT KEPUASAN PESERTA JKN-KIS YANG MENGUNAKAN DAN TIDAK MENGGUNAKAN ELEKTRONIK DATA ISIAN PESERTA (E-DIP) DALAM LAYANAN PENDAFTARAN BPJS KESEHATAN

Abdul Wachid¹, Ervi Rachma Dewi², Aprilika Tyantaka³
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus
abdulwachid78@gmail.com

ABSTRAK

Tingkat kepuasan peserta JKN-KIS pada tahun 2018 adalah sebesar 79,7%, sedangkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kantor Cabang Kudus adalah sebesar 89,54% dan total calon peserta JKN-KIS yang melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi E-DIP adalah sebanyak 17.936. Pada saat ini kondisi pelayanan yang masih menjadi catatan perbaikan adalah pelayanan administrasi pendaftaran calon peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) yang terjadi di Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS yang menggunakan dan tidak menggunakan elektronik data isian peserta (E-DIP) dalam layanan pendaftaran BPJS Kesehatan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian eksperimen rancangan kuasi eksperimen dilaksanakan di BPJS Kesehatan Cabang Kudus pada Bulan April 2019. Saat peserta JKN-KIS akan melakukan pendaftaran, dilakukan pengisian kuesioner untuk menilai kepuasan peserta yang mendaftar menggunakan E-DIP dan yang tidak dimana aspek yang dinilai adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Didapat 100 peserta JKN-KIS yang mendaftar menggunakan E-DIP dan 100 yang tidak menggunakan. Terdapat perbedaan bermakna pada aspek *tangible* (4,46 dengan 4,38) dan *reliable* (5,15 dengan 4,77). Sedangkan aspek *responsiveness* (4,84 dengan 4,83) *assurance* (4,77 dengan 4,74) dan *empathy* (4,84 dengan 4,85) tidak terdapat perbedaan bermakna. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS sebelum dan sesudah penggunaan E-DIP dalam layanan pendaftaran BPJS Kesehatan dimana skor tingkat kepuasan peserta JKN-KIS yang melakukan pendaftaran menggunakan E-DIP adalah 4,75 dan yang tidak menggunakan E-DIP adalah 4,66.

Kata Kunci: Kepuasan, BPJS Kesehatan, E-DIP

ABSTRACT

Level of participant satisfaction JKN-KIS participants in 2018 was 79.7%, while the satisfaction of JKN-KIS participants at the Kudus Branch Office was 89.54% and the total JKN-KIS participants who registered using the E-DIP application were as many as 17,936. At this time the service condition that is still a record of improvement is the administration of registration services for prospective Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) that occur at the BPJS Kesehatan Branch Office. This study aims to analyze the differences in the level of satisfaction of JKN-KIS participants who use and do not use electronic participant data (E-DIP) in the BPJS Kesehatan registration service. The study used a quantitative method with

the type of quasi-experimental design research conducted at the Kudus Branch BPJS Kesehatan in April 2019. When JKN-KIS participants will register, a questionnaire is filled out to assess the satisfaction of participants who register using E-DIP and which are not where the aspects assessed are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. There were 100 JKN-KIS participants who registered using E-DIP and 100 who did not use it. There are significant differences in the tangible aspects (4.46 with 4.38) and reliable (5.15 with 4.77). While the responsiveness aspect (4.84 with 4.83) assurance (4.77 with 4.74) and empathy (4.84 with 4.85) there were no significant differences. There was no difference in the level of satisfaction of JKN-KIS participants before and after the use of E-DIP in the BPJS Kesehatan registration service where JKN-KIS participants' satisfaction level scores registering using E-DIP were 4.75 and those who did not use E-DIP were 4.66.

Keywords: Satisfaction, BPJS Kesehatan, E-DIP

LATAR BELAKANG

Undang-undang Kesehatan nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi bahwa Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Demi mencapai kesehatan sebagai hak dasar setiap warga Negara Indonesia, maka keluarlah undang-undang nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial yang pada pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan program jaminan sosial akan banyak faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan program jaminan sosial tersebut, salah satu faktornya adalah kualitas pelayanan. Bentuk pelayanan yang dilakukan akan menentukan tingkat kepuasan bagi peserta jaminan sosial, dimana kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang dalam menyatakan hasil atasnperbandingan kinerja jasa yang diterima dan yang diharapkan. Dalam menilai kualitas layanan publik metode SERVQUAL (Service Quality), Menurut Kotler ada lima dimensi pengukuran yaitu tangible, assurance, responsiveness, reliability, dan empathy. [1]

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan badan hukum publik yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Sebagai lembabaga layanan publik tentu saja BPJS harus juga melihat undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena peserta BPJS juga dapat disebut sebagai konsumen sebagai mana undang-undang konsumen pada pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahawa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. BPJS Kesehatan termasuk salah satu lembaga pelayanan publik dimana saat ini kualitas layanan publik masih jauh dari harapan. Apalagi aktivitas

kunjungan di kantor cabang saat ini sangat padat dan penuh dengan antrian. Waktu layanan sesuai dengan maklumat bagi Peserta telah ditetapkan bahwa proses pendaftaran calon peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dilakukan kurang dari 3 (tiga) menit. Apabila terdapat kondisi yang menyebabkan tidak tercapainya maklumat pelayanan tersebut berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kudus, didapatkan beberapa informasi diantaranya kepuasan peserta JKN-KIS pada tahun 2018 adalah sebesar 79,7%, sedangkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kantor Cabang Kudus adalah sebesar 89,54% dan total calon peserta JKN-KIS yang melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi E-DIP adalah sebanyak 17.936. Pada saat ini kondisi pelayanan yang masih menjadi catatan perbaikan adalah pelayanan administrasi pendaftaran calon peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) yang terjadi di Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Calon peserta masih banyak yang memilih untuk mendaftar di Kantor Cabang/Kabupaten karena peserta merasa ada kepastian akan terdaftar sebagai peserta JKN-KIS. Kondisi tersebut berdampak akan kepadatan antrian yang sering terjadi di Kantor Cabang/Kabupaten sehingga menimbulkan terjadinya kenaikan angka keluhan terkait dengan lamanya layanan pendaftaran peserta. Pengisian Formulir Data Isian Peserta (FDIP) pada awalnya mengacu pada Peraturan Direksi BPJS Kesehatan No 54 tahun 2016 tentang Pedoman Tata Laksana Administrasi Kepesertaan dan Pelayanan Peserta. FDIP dalam peraturan tersebut banyak sekali mencantumkan kolom dan baris yang membuat peserta bingung dan kesulitan dalam mengisi, padahal kemudahan mengisi formulir dan persyaratan menjadi salah satu solusi terhadap keluhan peserta terkait waktu yang dibutuhkan dalam pendaftaran peserta. Hal tersebut kemudian melatarbelakangi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kudus dalam hal ini adalah Kepala BPJS Kesehatan Cabang Kudus dan Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta untuk membuat suatu inovasi yaitu aplikasi E-DIP (Elektronik Data Isian Peserta) bagi calon

peserta yang merupakan penduduk Provinsi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta.

Pada bulan Januari 2017 telah dilakukan uji coba pendaftaran calon peserta menggunakan sistem aplikasi E-DIP. Uji coba dilakukan di Kantor Cabang Kudus selama 1 (satu) minggu dan kemudian dilakukan evaluasi atas pelaksanaan sistem aplikasi E-DIP tersebut. Dari hasil evaluasi diperoleh bahwa rata-rata usia responden yang melakukan pengisian formulir adalah 44 tahun, jumlah anggota keluarga yang didaftarkan rata-rata 2 (dua) anggota keluarga, lama waktu yang dibutuhkan responden untuk mengisi Form DIP rata-rata 12 menit, Form DIP baru rata-rata 10 menit dan E-DIP rata-rata 4 menit. Setelah melakukan pengambilan nomor antrian, peserta kemudian melakukan pengisian yang hanya berisikan 7 (tujuh) item tersebut, calon peserta melengkapi persyaratan dengan fotokopi KTP, KK, buku tabungan dan formulir autodebet, sehingga perlu dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan peserta jkn-kis yang menggunakan dan tidak menggunakan elektronik data isian peserta (E-DIP) dalam layanan pendaftaran BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan Menganalisis tingkat kepuasan peserta JKN-KIS yang menggunakan dan tidak menggunakan elektronik data isian peserta (E-DIP) dalam layanan pendaftaran BPJS Kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksperimen dengan rancangan pra eksperimen. Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga Negara Indonesia yang akan mendaftarkan sebagai peserta JKN-KIS di Kantor BPJS Kesehatan dengan rata-rata kunjungan setiap bulannya adalah 6600 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah calon peserta yang akan melakukan pendaftaran sebagai peserta JKN-KIS segmen pekerja bukan penerima upah (PBPU) baru, bukan peralihan. Penelitian ini diambil 200 orang responden yang diambil dengan menggunakan teknik simple random sampling, yaitu adalah pengambilan responden yang ariab ke Kantor

BPJS Kesehatan untuk melakukan pendaftaran, dikelompokkan dalam dua kategori yaitu 100 orang responden mendaftar tidak menggunakan E-DIP dan 100 orang responden mendaftar menggunakan E-DIP. Dilaksanakan selama 5 hari yakni perhari mengambil 40 responden. Lokasi penelitian dilaksanakan di BPJS Kesehatan Cabang Kudus pada Bulan April 2019. Instrumen pengukur variabel penelitian memegang peranan penting dalam usaha memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya. Bahkan validitas hasil penelitian sebagian besar sangat tergantung pada kualitas instrumen pengumpulan datanya. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan (kuesioner). Dalam melakukan analisis tingkat kepuasan peserta yang melakukan pendaftaran menggunakan E-DIP dengan yang tidak digunakan uji mann whitney.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini diambil 200 orang responden yang diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, dikelompokkan dalam dua kategori yaitu 100 orang responden mendaftar tidak menggunakan E-DIP dan 100 orang responden mendaftar menggunakan E-DIP.

Responden yang akan melakukan pendaftaran sebagai peserta JKN-KIS paling banyak memiliki pendidikan terakhir SMA. Jumlah responden terbanyak adalah mempunyai rentang usia 28 sampai 32 tahun. Tabel dibawah ini menggambarkan distribusi usia responden.

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan jenis pendaftaran

Jenis Pendaftaran	Total	Persentase (%)
E-DIP	100	50
Non E-DIP	100	50
Total	200	100

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sekolah	3	2%

SD	48	24%
SMP	43	22%
SMA	80	40%
S1	26	13%
Total	200	100%

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan Umur

Usia	Jumlah	Persense (%)
18-22	22	11%
23-27	24	12%
28-32	45	23%
33-37	32	16%
38-42	24	12%
43-47	15	8%
48-52	13	7%
53-57	13	7%
58-62	5	3%
63-67	3	2%
68-72	2	1%
73-77	1	1%
78-82	1	1%
Total	200	100%

2. Tingkat kepuasan Peserta JKN-KIS yang menggunakan Elektronik Data Isian Peserta (E-DIP)

Data yang telah diperoleh dibuat rata-rata kepuasan per responden dan kemudian dibuat rata-rata per masing-masing item pertanyaan. Penelitian yang telah dilakukan kepada 100 responden yakni peserta JKN-KIS yang melakukan pendaftaran menggunakan E-DIP mendapatkan rata-rata 4,75 dari nilai maksimal sebesar 6,0 (kategori Puas). Berikut adalah tabel distribusi yang menunjukkan skor kepuasan rata-rata responden per masing-masing item pertanyaan. Rata-rata skor keseluruhan apabila diuraikan dalam 5 aspek kepuasan maka didapatkan skor kepuasan peserta pada aspek Tangibel/penampilan pelayanan yang menggunakan E-DIP adalah 4,46. Dalam aspek tersedianya informasi (brosur, leaflet, banner dll) dan tersedianya alat tulis kantor (pulpen) yang cukup memperlihatkan tingkat kepuasan peserta lebih tinggi peserta yang mendaftar menggunakan E-DIP dibandingkan yang tidak, hal tersebut dikarenakan peserta yang mengisi formulir pendaftaran dengan E-DIP membutuhkan waktu yang singkat daripada yang tidak menggunakan E-

DIP yakni sebesar 4,23 dan 4,10. Suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan [2]

Tabel 4. Distribusi skor kepuasan peserta JKN-KIS pengguna E-DIP

Item Pertanyaan	Skor Kepuasan
A1	4,88
A2	4,84
A3	4,10
A4	4,08
A5	4,36
A6	4,10
A7	4,84
B1	5,51
B2	5,45
B3	4,77
B4	4,88
C1	4,83
C2	4,82
D1	4,83
D2	4,61
D3	4,79
E1	4,76
E2	4,85
E3	4,89
E4	4,87
Rata-rata	4,75

Wujud fisik (*tangible*) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan. [3] Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan peserta atau keluarga peserta. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan peserta atau keluarganya sebagai konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi pemberi pelayanan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan

kepuasan kepada konsumen. Hubungan variabel tangible atau wujud fisik dengan kepuasan konsumen adalah wujud fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap wujud fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap wujud fisik buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Arif dkk pada Tahun 2006 menyebutkan bahwa variabel compliance, assurance, tangibles, reliability, responsiveness, empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. [4]

Pada aspek Reliable/kehandalan rata-rata tingkat kepuasan peserta dengan E-DIP menunjukkan lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak menggunakan E-DIP. Perbedaan yang sangat terlihat adalah pada item prosedur mengisi formulir mudah, ringkas, dan tidak berbelit-belit. Pada formulir E-DIP, calon peserta hanya mengisi 7 pertanyaan yang disediakan pada formulir, sedangkan calon peserta yang tidak menggunakan E-DIP harus melakukan pengisian formulir yang sangat banyak. Berdasarkan hal tersebut calon peserta yang melakukan pengisian formulir E-DIP membutuhkan waktu yang singkat daripada yang tidak. Hal tersebut sesuai dengan teori bahwa dampak setelah penggunaan E-DIP yaitu memberikan kemudahan bagi calon peserta dalam melakukan pendaftaran sebagai peserta JKN-KIS dirinya dan keluarga serta peserta/calon peserta tidak perlu berlama-lama di Kantor BPJS Kesehatan untuk melakukan pendaftaran karena dengan E-DIP peserta hanya mengisi daftar isian yang sederhana dan mudah dimengerti. Pada aspek responsiveness, petugas BPJS Kesehatan yang bertugas sebagai checker dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan mudah dimengerti oleh peserta saat memberikan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan teori bahwa saat peserta selesai melakukan pengisian formulir E-DIP, petugas BPJS Kesehatan menjelaskan tentang Hak dan Kewajiban peserta, serta Prosedur Pelayanan Kesehatan sehingga sangat efektif dan efisien sekali karena dalam waktu kurang dari 3 menit proses ini dapat selesai. Pada aspek assurance, kepuasan

peserta yang menggunakan E-DIP nilai rata-ratanya adalah 4,74. Peserta merasa petugas berpenampilan rapi dan professional (4,74) petugas melayani secara ramah dan sopan (4,81) dan informasi & penjelasan Petugas mudah dipahami (4,77). Skor kepuasan peserta JKN-KIS yang mendaftar menggunakan E-DIP pada aspek perhatian pelayanan / empathy adalah sebesar 4,84. Skor kepuasan yang dibawah rata-rata adalah kemudahan (akses & cara) bagi peserta menyampaikan pengaduan (4,76). Menurut Parasuraman. Dkk. 1998 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), empati (empathy) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dari pengertian dia atas dapat disimpulkan kepedulian bahwa perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan peserta dan keluarganya, dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai BPJS Kesehatan dengan peserta atau keluarganya. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai BPJS Kesehatan atas peserta dan keluarganya akan berpengaruh juga pada kepuasannya, karena peserta dan keluarga akan merasa diperhatikan yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak BPJS Kesehatan. Empati disini juga merupakan kesediaan dan kemampuan petugas BPJS Kesehatan untuk membantu konsumen dalam hal ini peserta serta keluarganya dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005) dalam Ramdan (2008) yakni memberikan perhatian individu kepada

konsumen dan karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.

3. Tingkat kepuasan Peserta JKN-KIS yang tidak menggunakan Elektronik Data Isian Peserta (E-DIP)

Data yang telah diperoleh dibuat rata-rata kepuasan per responden dan kemudian dibuat rata-rata per masing - masing item pertanyaan. Penelitian yang telah dilakukan kepada 100 responden yakni peserta JKN-KIS yang melakukan pendaftaran tidak menggunakan E-DIP mendapatkan rata-rata skor kepuasan sebesar 4,66 dari nilai maksimal sebesar 6,0 (kategori Puas). Sarana dan prasarana yang tersedia di BPJS Kesehatan merupakan salah satu parameter yang sangat menentukan tingkat kepuasan peserta. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Yunari tahun 2017 bahwa terdapat hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien. Beberapa hal yang masih di bawah nilai rata-rata tersebut adalah fasilitas di area pengisian formulir bersih dan nyaman (4,10). [5] Meskipun fasilitas yang tersedia di tempat pengisian formulir sudah bersih, namun tempat tersebut adalah diluar kantor BPJS Kesehatan sehingga banyak responden yang merasa kurang nyaman. Kepuasan peserta pada aspek Tangibel/penampilan pelayanan yang tidak menggunakan E-DIP adalah 4,38. Petugas BPJS Kesehatan yang memberikan pelayanan dengan cepat dan dapat memberikan solusi yang dibutuhkan peserta juga mempengaruhi tingkat kepuasan peserta. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Anang tahun 2017 bahwa tingkat cepat tanggap petugas terhadap pasien yang datang akan sangat berpengaruh terhadap sebuah kepuasan pelanggan/pasien. [2] Kepuasan peserta yang mendaftar tanpa menggunakan E-DIP lebih rendah dibandingkan dengan yang menggunakan E-DIP dalam aspek responsiveness. Hal tersebut terjadi karena petugas lebih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan peserta yang menggunakan E-DIP dikarenakan waktu pengisian formulir peserta dilakukan dengan cepat. Responsiveness atau daya tanggap disini merupakan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu mereka serta menginformasikan kapan jasa pelayanan akan

diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Menurut parasuraman, dkk. (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006) berpendapat kehandalan (reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Menurut Zeithaml. et al. 1985 (Aviliani dan Wilfridus 1997) kehandalan (reliability) adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan.[6] Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen maka kepuasan peserta dan keluarganya sebagai konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Pada aspek assurance, peserta merasa petugas berpenampilan rapi dan professional (4,83)

Tabel 5. Distribusi skor kepuasan peserta JKN-KIS non pengguna E-DIP

Item Pertanyaan	Skor Kepuasan
A1	4,91
A2	4,68
A3	4,08
A4	4,14
A5	4,12
A6	4,08
A7	4,68
B1	4,50
B2	4,85
B3	4,83
B4	4,91
C1	4,85
C2	4,83
D1	4,74
D2	4,81
D3	4,77
E1	4,65
E2	4,84
E3	4,92
E4	4,99
Rata-rata	4,66

Konsumen dalam hal ini peserta serta keluarganya dan merespon permintaan dan informasi & penjelasan Petugas mudah dipahami (4,79), namun pada item petugas melayani secara ramah dan sopan (4,61) tingkat kepuasannya dibawah rata-rata (4,74). Kotler (2007) mendefinisikan keyakinan (assurance) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Menurut Parasuraman. Dkk. Dalam Lupiyoadi & Hamdani, 2006 yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau pun keraguan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Beberapa item yang perlu dipertahankan oleh petugas BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan adalah petugas berpenampilan rapi profesional dan informasi & penjelasan petugas mudah dipahami. Dalam memberikan pelayanan kepada peserta perlu meningkatkan mutu pelayanannya terutama pada item-item yang telah disebutkan diatas, berdasarkan hasil penelitian ini item-item diatas merupakan hal yang dirasakan penting oleh peserta namun pada kenyataan belum memenuhi harapan konsumen, oleh karena itu peserta atau keluarga menjadi tidak tertarik dengan penyedia jasa bila jasa yang dirasakan lebih kecil dari harapan pelanggan (kualitas jasa dipersepsikan buruk), sedangkan bila jasa dirasakan sesuai dengan harapan konsumen maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Persepsi kualitas jasa yang baik dari konsumen akan menyebabkan konsumen loyal dan menggunakan kembali penyedia jasa tersebut. Pada aspek empathy, skor kepuasan

peserta yang tidak menggunakan E-DIP adalah sebesar 4,85 , dengan tingkat kepuasan peserta dibawah rata-rata pada item kemudahan (akses & cara) bagi peserta menyampaikan pengaduan (4,65). Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Baekuny, 2010) dimana harapan tinggi konsumen terhadap petugas yang mau mendengarkan keluhan dan dengan sabar melayani pasien. Mengingat peran penting petugas sebagai orang terdepan yang berhubungan pertama kali dengan konsumen sehingga respon merekalah yang menciptakan penilaian pertama yang akhirnya tersimpan di memori pasien sebagai citra terhadap pelayanan.

Kepuasan peserta pada item petugas responsif dan menunjukkan empati terhadap kondisi/ kesulitan peserta yang menyampaikan pengaduan, Penanganan pengaduan dilakukan secara cepat, dan Penanganan pengaduan dilakukan sampai tuntas baik peserta yang menggunakan E-DIP maupun yang tidak menggunakan E-DIP sama sama menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari rata-rata. Hal tersebut dikarenakan berdasarkan informasi dari petugas BPJS Kesehatan, penanganan pengaduan merupakan salah satu aktivitas yang dalam pelaksanaannya terdapat prosedur operasional (proops) sehingga penanganan pengaduan, tindaklanjut, dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh peserta dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan service level agreement (SLA) yang telah disepakati

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan mengacu pada tujuan dan hipotesis penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta dengan E-DIP sebesar 4,75 dari nilai maksimal sebesar 6,0 (kategori Puas). Tingkat kepuasan peserta tidak menggunakan E-DIP sebesar 4,66 dari nilai maksimal sebesar 6,0 (kategori Puas). Dalam hal ini tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS baik yang menggunakan dan yang tidak menggunakan E-DIP dalam layanan pendaftaran BPJS Kesehatan.

Dengan adanya hasil penelitian tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS sebelum dan sesudah penggunaan E-DIP

dalam layanan pendaftaran BPJS Kesehatan, BPJS Kesehatan perlu melakukan pengkajian kembali terkait dengan kebutuhan peserta untuk meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS dengan membuat inovasi-inovasi baru. Bagi perguruan tinggi, hasil dari penelitian dapat dipublikasikan dan dapat merekomendasikan kantor pelayanan publik lainnya dalam penggunaan metode kreatif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan/konsumen dan peneliti lain sebagai dasar untuk melakukan penelitian misalnya faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan peserta maupun membuat sebuah inovasi/eksperimen lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga. 2009
2. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. *Problems and Strategies in Services Marketing*. Jurnal of Marketing Vol. 49. 1985
3. Anang, P. Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Tingkat IV Madiun. Madiun :Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.2017
4. Arief, Muhtosim. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan : Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang. 2006
5. Yunari, Ida. Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Skripsi. IPDN. 2017
6. Zeithaml, Bitner, dan Gremler. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 2009