

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG BALI I DENPASAR

**Oleh :
IDA BAGUS ARI PURNAMA ANGGARA**

ABSTRAKSI

Dewasa ini setiap perusahaan dituntut untuk lebih meningkatkan kemampuan kualitas pelayanannya dalam menghadapi persaingan yang ketat. Dengan kemampuan bersaing, suatu bisnis dapat memperoleh keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Proses untuk memperoleh keunggulan ini merupakan perjuangan sulit yang harus dimenangkan oleh setiap pelaku bisnis di masing-masing sektor yang digeluti baik industri manufaktur maupun jasa, demi mencapai keuntungan. Konsekwensinya semua pelaku bisnis ditantang, dan diuji kemampuan mereka untuk merumuskan strategi bersaing yang nyata. Bersaing dan berhasil dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan penuh tantangan berarti sumber-sumber daya yang dimiliki harus selalu inovatif dan siap untuk menanggapi setiap perubahan yang terjadi.

Penelitian ini berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali I Denpasar. Pokok permasalahan yang diajukan adalah Bagaimanakah tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali I Denpasar. Dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali I Denpasar dan faktor-faktor yang perlu mendapat prioritas dari perusahaan dalam usaha memberikan kepuasan kepada peserta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pemikiran bagi perusahaan khususnya mengenai kualitas pelayanan sebagai sarana untuk meningkatkan kepuasan peserta dan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian yang berupa data kuesioner, dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif. Dalam menentukan kategori indek kepuasan peserta maka harus dicari kepuasan maksimum dan minimum. Dengan demikian rentang skor kepuasan peserta adalah Rentang skor indeks kepuasan peserta, yaitu: $800.000 - (-800.000) = 1.600.000$. Dengan demikian rentang skor kepuasan peserta adalah 1.600.000 oleh karena itu tingkat kepuasan dikategorikan/ diklasifikasikan menjadi 5. Maka interval skor untuk setiap kategori/klasifikasi adalah $1.600.000 : 5 = 320.000$.

Berdasarkan pengukuran indeks kepuasan total menggunakan rumus skor kualitas pelayanan. Jadi indeks kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali I Denpasar sebesar 788.304 dimana poin terletak diantara 480.000 sampai dengan 800.000 yang artinya tingkat kepuasan peserta terhadap

kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali I Denpasar adalah sangat puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Tingkat Kepuasan Peserta

PENDAHULUAN

Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan diselenggarakan dengan pertimbangan selain untuk memberikan ketenangan kesehatan dan keselamatan kerja. Peserta BPJS ketenagakerjaan seindonesia sangatlah banyak, pada oktober 2015 sendiri di Bali terdapat 5052 perusahaan yang menjadi peserta dengan total pekerja mencapai 1,7 juta lebih.

BPJS Ketenagakerjaan mempunyai 4 program jaminan sosial tenagakerja yaitu Jaminan Kecelakaan kerja (JKK), Jaminan kematian (JKM), Jaminan Hari tua (JHT) dengan penambahan Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 juli 2015.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali 1 Denpasar yang merupakan salah satu diantara seluruh kantor cabang BPJS ketenagakerjaan seindonesia memiliki visi yaitu menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial berkelas dunia, terpercaya, bersahabat dan unggul dalam Operasional dan pelayanan. Mengingat perusahaan seperti BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, sehingga faktor kepuasan peserta sangatlah bergantung pada kualitas pelayanann perusahaan itu sendiri.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali 1 Denpasar menerapkan *Service Blue Print* yang meliputi tiga aspek, yaitu *Physical Evidence*, *Process*, dan *People*. Aspek *Physical Evidence* adalah percepatan implementasi *office branding*, khususnya perubahan ruang dan instrumen layanan di front office seperti ruang layanan utama, meja *counter front office*, kursi tunggu, media informasi, meja formulir, mesin antrian dan sebagainya.

Selain karena transformasi PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan, penerapan dari *Service Blue Print* tersebut dilakukan sebagai

upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan perubahan ke pelayanan yang cepat dan professional. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pokokrumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali 1 Denpasar ?

METODE PENELITIAN

Penelitian berlokasi di kantor BPJS Ketenagakerjaan Bali 1 Denpasar yang beralamat di Jl. Hayam Wuruk No. 143 Denpasar 80233. Yang menjadi objek pada penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan kepesertaan yang di tinjau dari segi lokasi kepesertaan badan usaha yang meliputi daerah denpasar dan badung. Dalam penelitian ini digunakan 2 jenis variabel yaitu :

1. Variabel Bebas (*independent variabel*)

Merupakan variabel yang dapat memengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas peayanan (X)

2. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Merupakan variabel yang tergantung dari variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y)

Untuk keperluan menganalisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali 1 Denpasarmaka dalam penelitian ini dari populasi 5052 peserta BPJS Ketenagakerjaan yang ada maka responden yang diambil secara acak random dari sampel yang di tentukan. Responden diambil pada saat peserta telah selesai melakukan klaim.

Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan metode Slovin dengan tingkat kekeliruan pengambilan sampel ditolerir sebesar 10% (Sedarmayanti dan Hidayat, 2002) dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = ukuran populasi

N = populasi

e = tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang ditolerir.

$$\begin{aligned} n &= \frac{5052}{1 + 5052 (0,10)^2} \\ &= 100 \end{aligned}$$

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini mengambil metode-metode observasi, wawancara, kuesioner, studi dokumentasi. Metodologi analisis data yang dipergunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah : analisis Kuantitatif dan analisis kualitatif

PEMBAHASAN

Jumlah responden yang diteliti sebagai peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang bali 1 Denpasar sebanyak 100 orang. Yang diambil dari populasi ± 5052 orang. Dalam penelitian ini responden yang diambil sebagai sampel sebanyak 100 orang peserta tersebut, ditentukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu peserta yang dijumpai dilokasi penelitian yang melakukan klaim di bagian pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

Sebelum ditentukan kategori indek kepuasan peserta, maka harus dicari skor kepuasan maksimum dan minimum masing-masing pertanyaan harapan, kinerja, dan derajat kepentingan yang terdiri dari 20 pertanyaan yang dijawab oleh 100 orang peserta pada bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali 1 Denpasar.

1. Skor indeks kepuasan total maksimum dan kepuasan total minimum :

a. Skor indek kepuasan total maksimum, adalah :

$$100 \times 20 \times 5 \{ (5 \times 20) - (1 \times 20) \} = 10.000 (100 - 20) = 10.000 \times 80 \\ = 800.000$$

b. Skor indek kepuasan total minimum, adalah :

$$100 \times 20 \times 5 \{ (1 \times 20) - (5 \times 20) \} = 10.000 (20 - 100) = 10.000 \times (- 80) \\ = - 800.000$$

2. Rentang skor indek kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan , yaitu :

$$800.000 - (- 800.000) = 1.600.000$$

3. Interval kelas kategori kepuasan peserta yaitu :

Oleh karena tingkat kepuasan diklasifikasikan menjadi 5 (lima), maka interval skor untuk setiap klasifikasi adalah $1.600.000 : 5 = 320.000$

1. Kriteria skor untuk kategori indeks kepuasan peserta, adalah :

a. – 800.000 sampai dengan – 480.000	Tidak puas
b. –480.00 sampai dengan – 160.000	Kurang puas
c. – 160.000 sampai dengan 160.000	Cukup puas
d. 160.000 sampai dengan 480.000	Puas
e. 480.000 sampai dengan 800.000	Sangat puas

$$\begin{aligned} \text{Skor kualitas jasa} &= \sum I \times (\sum P - \sum E) \\ &= 8.958 \times (8.501 - 8.413) = 8.958 \times 88 = 788.304 \end{aligned}$$

Jadi indeks kepuasan peserta sebesar 788.304 dimana point terletak diantara 480.000 sampai dengan 800.000 yang artinya sangat puas.

a. Analisis Atribut Bukti Langsung (*Tangible*)

1) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas fasilitas gedung yang baik, dimana untuk tingkat penilaian faktor ini memperoleh skor 411, sedangkan untuk tingkat kepentingan diperoleh skor 443, jadi diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut fasilitas gedung yang baik adalah sebesar : $T_{ki} = X_i/Y_i \times 100\% = 411/443 \times 100\% = 92,77\%$

Dari faktor fasilitas gedung yang ditawarkan diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja sebesar : $411/100 = 4,11$; dan skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar : $443/100 = 4,43$.

2) Dari skor responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan fasilitas peralatan pelayanan yang lengkap, dimana untuk tingkat penilaian faktor ini memperoleh skor 427, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 451, jadi tingkat kesesuaian untuk fasilitas peralatan pelayanan yang lengkap adalah : $427/451 \times 100\% = 94,67\%$.

Dari faktor memiliki fasilitas peralatan pelayanan yang lengkap diperoleh skor rata-rata penilaian sebesar $427/100 = 4,27$; dan skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar : $451/100 = 4,51$.

- 3) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan karyawan berpenampilan rapi dan bersih, dimana untuk tingkat penilaian memperoleh skor 439, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 447, maka tingkat kesesuaian untuk atribut karyawan berpenampilan rapi dan bersih adalah sebesar : $439/447 \times 100\% = 98,21\%$

Dari faktor karyawan berpenampilan rapi dan bersih diperoleh skor rata-rata tingkat penilaian sebesar $439/100 = 4,39$; dan skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar $447/100 = 4,47$.

- 4) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan menggunakan media promosi yang efektif, dimana untuk tingkat penilaian memperoleh skor 429, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 450, maka tingkat kesesuaian untuk tribute menggunakan media promosi yang efektif adalah sebesar : $429/450 \times 100\% = 95,33\%$

dari faktor menggunakan media promosi yang efektif diperoleh skor rata-rata tingkat penilaian sebesar $429/100 = 4,29$; dan skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar $450/100 = 4,50$.

b. Analisis Atribut Keandalan (*Reability*)

- 1) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan memberikan pelayanan yang handal, dimana untuk tingkat penilaian memperoleh skor 386, sedangkan untuk tingkat kepentingan

memperoleh skor 410, maka tingkat kesesuaian untuk atribut memberikan pelayanan yang handal diperoleh skor $436/456 \times 100\% = 95,61\%$

Dari faktor memberikan pelayanan yang handal diperoleh skor rata-rata tingkat penilaian sebesar $436/100 = 4,36$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $456/100 = 4,56$.

- 2) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan memberikan pelayanan sesuai janji, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 424, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 445, maka tingkat kesesuaian untuk atribut memberikan pelayanan sesuai janji diperoleh $425/445 \times 100\% = 95,28$

Dari faktor memberikan pelayanan sesuai janji diperoleh skor rata-rata tingkat penilaian sebesar $425/100 = 4,25$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $445/100 = 4,45$.

- 3) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pelayanan dilakukan tepat waktu, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 422, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 451, maka tingkat kesesuaian untuk atribut pelayanan dilakukan tepat waktu diperoleh $422/451 \times 100\% = 93,56\%$

Dari faktor pelayanan dilakukakn tepat waktu diperoleh skor rata-rata tingkat penilaian sebesar $422/100 = 4,22$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $451/100 = 4,51$.

- 4) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pelayanan untuk menghindari kesalahan, dimana tingkat

penilaian memperoleh 420, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 440, maka tingkat kesesuaian untuk atribut pelayanan untuk menghindari kesalahan diperoleh $420/440 \times 100\% = 95,45\%$

Dari faktor pelayanan untuk menghindari kesalahan diperoleh skor rata-rata tingkat penilaian sebesar $420/100 = 4,20$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $440/100 = 4,40$.

c. Analisis Atribut Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan kemampuan tenaga pelayanan dalam menyelesaikan keluhan, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 425, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 448, maka tingkat kesesuaian untuk atribut kemampuan tenaga pelayanan menyelesaikan keluhan diperoleh $425/448 \times 100\% = 94,86\%$

Dari faktor kemampuan tenaga pelayanan dalam menyelesaikan keluhan diperoleh skor rata-rata tingkat pelayanan sebesar $425/100 = 4,25$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $448/100 = 4,48$

2) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan, dimana tingkat pelayanan memperoleh skor 424, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 448, maka tingkat kesesuaian untuk atribut kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan diperoleh $424/448 \times 100\% = 94,64\%$.

Dari faktor kecepatan layanan dan informasi yang diberikan diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja $424/100 = 4,24$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $448/100 = 4,48$.

- 3) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan kecepatan tenaga pelayanan dalam memenuhi permintaan peserta, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 423, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 448, maka tingkat kesesuaian untuk atribut kecepatan tenaga pelayanan dalam memenuhi permintaan peserta diperoleh $423/448 \times 100\% = 94,41\%$.

Dari faktor kecepatan tenaga pelayanan dalam memenuhi permintaan peserta diperoleh skor rata-rata tingkat penilaian $423/100 = 4,23$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $448/100 = 4,48$.

d. Analisis Atribut Jaminan (*Assurance*)

- 1) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pengetahuan tenaga pelayanan dalam memberikan pelayanan pada peserta, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 422, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 457, maka tingkat kesesuaian untuk atribut pengetahuan tenaga pelayanan dalam memberikan pelayanan pada peserta diperoleh $422/457 \times 100\% = 92,34\%$.

Dari faktor pengetahuan tenaga pelayanan dalam memberikan pelayanan pada peserta diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja $422/100 = 4,22$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $457/100 = 4,57$.

2) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan kesopanan tenaga pelayanan dalam melayani peserta, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 426, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 451, maka tingkat kesesuaian untuk atribut kesopanan tenaga pelayanan dalam melayani peserta diperoleh $426/451 \times 100\% = 94,45\%$.

Dari faktor kesopanan tenaga pelayanan dalam melayani peserta diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja $426/100 = 4,26$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $451/100 = 4,51$.

3) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan keramahan tenaga pelayanan dalam melayani peserta, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 420, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 451, maka tingkat kesesuaian untuk atribut keramahan tenaga pelayanandalam melayani peserta diperoleh $420/451 \times 100\% = 93,12\%$.

Dari faktor keramahan tenaga pelayanan dalam melayani peserta diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja $420/100 = 4,20$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $451/100 = 4,51$.

4) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan kenyamanan yang diberikan, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 419, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 447, maka tingkat kesesuaian untuk atribut jaminan keamanan yang diberikan diperoleh $419/447 \times 100\% = 93,73\%$.

Dari faktor jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja $419/100 = 4,19$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $447/100 = 4,47$.

e. Analisis Atribut Empati (*Empaty*)

- 1) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan perhatian tenaga pelayanan secara individu pada peserta, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 426, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 438, maka tingkat kesesuaian untuk atribut perhatian tenaga pelayanan secara individu pada peserta diperoleh $426/438 \times 100\% = 97,26\%$.

Dari faktor perhatian tenaga pelayanan secara individu pada peserta diperoleh skor rata-rata tingkat penilaian $426/100 = 4,26$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $438/100 = 4,38$.

- 2) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan ketulusan perhatian tenaga pelayanan pada peserta, dimana tingkat pelayanan memperoleh skor 426, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 448, maka tingkat kesesuaian untuk atribut ketulusan perhatian tenaga pelayanan pada peserta diperoleh $426/448 \times 100\% = 95,08\%$.

Dari faktor ketulusan perhatian tenaga pelayanan pada peserta diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja $426/100 = 4,26$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $448/100 = 4,48$.

3) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan hubungan yang dijalin oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali Denpasar kepada para peserta, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 426, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 449, maka tingkat kesesuaian untuk atribut hubungan yang dijalin oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali 1 Denpasar kepada peserta diperoleh $426/449 \times 100\% = 94,87\%$.

Dari faktor hubungan yang dijalin oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali 1 Denpasar kepada peserta diperoleh skor rata-rata tingkat kinerja $426/100 = 4,26$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $449/100 = 4,49$.

4) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan kesesuaian pelayanan terhadap keinginan peserta, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 426, sedangkan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor 443, maka tingkat kesesuaian untuk atribut kesesuaian pelayanan terhadap keinginan peserta diperoleh $426/443 \times 100\% = 96,16\%$.

Dari faktor kesesuaian pelayanan terhadap keinginan peserta diperoleh skor rata-rata tingkat penilaian $426/100 = 4,26$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $443/100 = 4,43$.

5) Dari 100 responden yang diteliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pemahaman pegawai akan kebutuhan peserta, dimana tingkat penilaian memperoleh skor 430, sedangkan untuk tingkat kepentingan

memperoleh skor 447, maka tingkat kesesuaian untuk atribut kepahaman pegawai akan kebutuhan peserta diperoleh $430/447 \times 100\% = 96,19\%$.

Dari faktor kepahaman karyawan akan kebutuhan peserta diperoleh skor rata-rata tingkat penilaian $430/100 = 4,30$; dan skor rata-rata kepentingan sebesar $447/100 = 4,47$.

f. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja untuk seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan peserta.

1) Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor penilaian pelaksanaan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan peserta.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{K}$$

$$\bar{X} = \frac{4,11 + 4,27 + 4,39 + 4,29 + 4,36 + 4,24 + 4,22 + 4,20 + 4,25 + 4,24 + 4,23 + 4,22 + 4,26 + 4,20 + 4,19 + 4,26 + 4,26 + 4,26 + 4,26 + 4,30}{20}$$

$$= \frac{85,01}{20} = 4,25$$

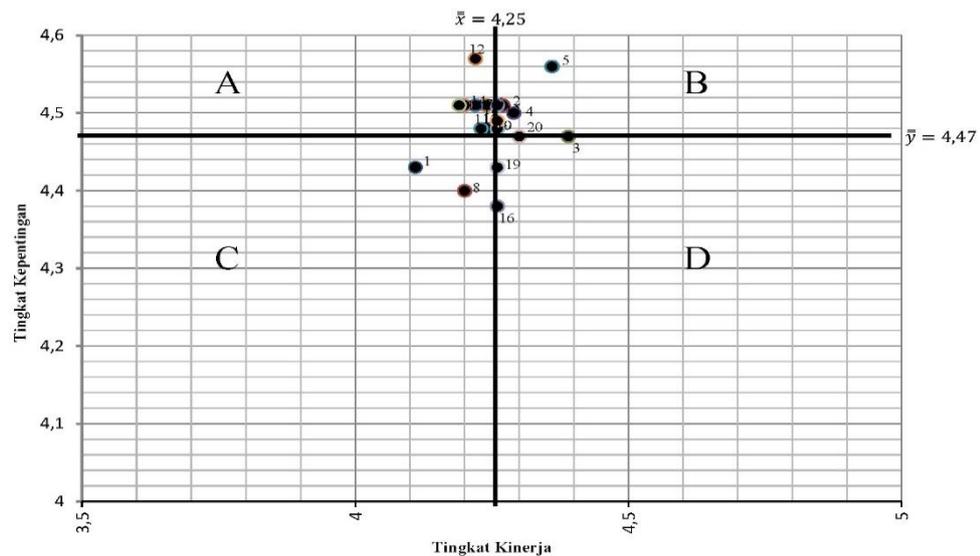
2) Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor kepentingandari seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan peserta

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{4,43 + 4,51 + 4,47 + 4,50 + 4,56 + 4,45 + 4,51 + 4,40 + 4,48 + 4,48 + 4,48 + 4,57 + 4,51 + 4,51 + 4,47 + 4,38 + 4,48 + 4,49 + 4,43 + 4,47}{20}$$

$$\frac{89,58}{20} = 4,47$$

Gambar 5.1 Diagram Kartesius Dari Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali 1 Denpasar.



Tingkat kesesuaian dan urutan prioritas faktor tersebut akan ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 5.2 : Tingkat kesesuaian dan Prioritas Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan PesertaBPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali 1 Denpasar

No	Faktor	Tingkat Kesesuaian (%)	Prioritas
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Pengetahuan pelayanan dalam memberikan pelayanan	93,34	I
2	Fasilitas gedung yang dimiliki	92,77	II
3	Keramahan pelayanan	93,12	II
4	Ketepatan waktu pelayanan	93,56	IV
5	Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan	93,73	V
6	Kesiapan tenaga pelayanan untuk memenuhi permintaan peserta	94,41	VI
7	Kesopanan tenaga pelayanan dalam melayani peserta	94,45	VII

8	Kejelasan dan kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan	94,64	VIII
9	Fasilitas peralatan pelayanan yang dimiliki	94,67	IX
10	Respon karyawan dalam menyelesaikan keluhan	94,86	X
11	Hubungan yang dijalin kepada para peserta	94,87	XI
12	Ketulusan perhatian tenaga pelayanan	95,08	XII
13	Pelayanan yang diberikan sesuai janji	95,28	XIII
14	Media promosi yang digunakan	95,33	XIV
15	Pelayanan untuk menghindari kesalahan	95,45	XV
16	Keadaan pelayanan peserta	95,61	XVI
17	Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan peserta	96,16	XVII
18	Kepahaman karyawan akan kebutuhan peserta	96,19	XVIII
19	Perhatian tenaga pelayanan secara individu	97,26	XIX
20	Penampilan karyawan	98,21	XX

Dari tabel diketahui urutan prioritas berdasarkan tingkat kesesuaian di atas terlihat bahwa faktor pengetahuan tenaga pelayanan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor yang perlu mendapat prioritas utama dari BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali 1 Denpasar untuk melakukan pembenahan dalam pelaksanaannya dengan tingkat kesesuaian 92,34% dan faktor yang perlu mendapatkan pembenahan yang terakhir yaitu penampilan karyawan sebesar 98,21%

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian berkaitan dengan tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali 1 Denpasar, maka penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Indek kepuasan dengan menggunakan rumus analisa skor kualitas jasa pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali 1 Denpasar memperoleh skor sebesar 788.304 dimana point terletak diantara 480.000 sampai dengan 800.000, hal ini berarti pengunjung merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Teknik analisis kepentingan dengan tingkat kinerja atau pelaksanaan (*Importance Performance Analysis*) dari 100 responden yang diteliti, maka dapat dinyatakan bahwa faktor-faktor atau atribut-atribut yang belum dapat memuaskan peserta sehingga dianggap perlu mendapat prioritas dari perusahaan yaitu : Faktor 6 : Pelayanan sesuai janji, faktor 7 : Pelayanan dilakukan tepat waktu, faktor 10 : Kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan, faktor 11 : Kecepatan tenaga pelayanan dalam memenuhi permintaan peserta, faktor 12 : Pengetahuan tenaga pelayanan dalam memberikan pelayanpada peserta, faktor 14 : Keramahan tenaga pelayanan dalam melayani peserta, faktor 15 : Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka disarankan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja terutama pelaksanaannya yang belum dapat memuaskan peserta, seperti ;Pelayanan sesuai janji, Pelayanan dilakukan tepat waktu, Kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan, Kecepatan tenaga pelayanan dalam memenuhi permintaan peserta, Pengetahuan tenaga pelayanan dalam memberikan pelayan pada peserta, Keramahan tenaga pelayanan dalam melayani peserta, Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan.

Selain itu perusahaan juga perlu untuk mempertahankan kinerja yang sudah dianggap baik oleh peserta.

REFERENSI

- Anderson, R. Joanna K, dkk. 2009. *Equity in Health Service, Emperical Analysis in Social Policy*. Mass Ballinger Publishing Campany. Cambrige.
- Assauri, Sofjan. 2003. Manajemen Operasi Dan Produksi. Edisi Revisi 2004. Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI.
- Aviliani, 2001, *The America Society for Quality Control. Quality cost –what and How milwaukee, wi : ASQC Quality Cost Committee*.
- Azwar, Azrul H. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Azwar,S.1996. Reliabilitas dan Validitas.Edisi ketiga.Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. 2010. Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Donabedian, A. 2000.*Exprolation in Quality Assesment and Monitoring*. Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Dwiyanto, A. 2002. Reformasi Birokrasi Publik diIndonesia.Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan UGM.
- Febriyanti Eka Putu, 2013. Dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Yulia Ubud”
- Fitri Dewi Kadek, 2013. Dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi Kabupaten Gianyar”
- Gasperz, Vincent. 1999.*Production Planningan dInventory Control*. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gilmore J. F. 2001, *The Productive Personality, San Francisco : Albion Publishing Coy*.
- Husein, Umar, 2010, Riset pemasaran dan bisnis, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ibrahim, 2001, Dalam penelitaan yang berjudul “ Kualitas Adalah Suatu Strategi Dasar Bisnis yang Menghasilkan Barang dan Jasa.
- Kartini. Ni Luh 2013. dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Akseptor KB Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT UPT.Kesmas Blahbatuh 1.
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran : Analisis,Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.

- Lukman, Sampara. 2002. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Oliver, Richard I, 2003. *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer, The McGraw-Hill Companies, Inc : New York*.
- Pramita Yogantari I Gusti Ayu, 2015. Dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Bengkel PT. Agung Automall Denpasar”.
- Setiawan Jodi Antok I Wayan Gede. 2013. dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada PT Wahana Wirawan Nissan Denpasar”
- Sri Hadiati Sarwi Ruci, 2005, Dalam penelitan sebelumnya yang berjudul “ Analisis Kinerja Pualitas Pelayanan Tehadap Kepuasan Peserta Pada Telkomsel Malang Area”.
- Sugiyono, 2001 , *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung
- Supranto, J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, PT Rhineka Cipta, Jakarta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menangkap Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, 2004, *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 1996, *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*, Andy Offset, Jakarta.
- Yacobalis J, 1989. *Manajemen Mutu*. Penerbit Alex Media Kompetindo.
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1990) “*Delivery Quality Service Balancing Costumer Perseptions and Expectation*”. *New York: The Free Press P. 46*.