

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP MUTU PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR BPJS KESEHATAN KABUPATEN BADUNG

Ayuning Sekar Putri, Rina Listyowati*

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Udayana
Jalan P.B. Sudirman, Denpasar, Bali, 80232

ABSTRAK

Kebijakan pembatasan sosial akibat pandemi COVID-19 telah berdampak pada terhambatnya berbagai layanan publik, salah satunya adalah pada layanan BPJS Kesehatan. Di tengah situasi pandemi, BPJS Kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 100 orang yang berkunjung ke kantor pelayanan, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *consecutive sampling*. Hasil analisis univariat menunjukkan karakteristik responden di Kantor BPJS Kesehatan Kab. Badung mayoritas berusia antara 26 tahun hingga 50 tahun (62,00%), jenis kelamin laki-laki dan perempuan sama (50,00%), berpendidikan Sarjana (40,00%), status pekerja Pegawai Swasta (49,00%), dan berdomisili dari Kecamatan Mengwi (29,00%). Analisis bivariat menggunakan uji *Chi-square* menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kelima dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat ($p\text{-value} < 0,001$). Sebagian besar responden kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung, sehingga pihak BPJS perlu memerhatikan beberapa dimensi yang masih memperoleh penilaian tidak puas dari responden, seperti aspek *Tangible*, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan di masa pandemi COVID-19.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Pandemi COVID-19

ABSTRACT

The social restriction policy due to the COVID-19 pandemic has had an impact on the delay of various public services, one of which is BPJS Health services. In the midst of a pandemic situation, BPJS Kesehatan is required to provide quality services to the community. Therefore, this study aims to determine the level of community satisfaction in terms of five dimensions of service quality, namely *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, and *Tangible*. This study uses a quantitative design with a cross-sectional approach. The sample of this study was 100 people who visited the service office, with the sampling technique using the consecutive sampling method. The results of the univariate analysis show the characteristics of the respondents at the BPJS Kesehatan. The majority of respondents are aged between 26 years and 50 years (62.00%), male and female gender are the same (50.00%), bachelor degree (40.00%), working status Private Employee (49.00%), and domiciled from Mengwi District (29.00%). Bivariate analysis using the Chi-square test found that there was a significant relationship between the five dimensions of service quality and community satisfaction ($p\text{-value} < 0.001$). Most respondents are dissatisfied with the services provided at the BPJS Health Office in Badung Regency, so BPJS needs to pay attention to several dimensions that are still not satisfied by respondents, such as the *Tangible* aspect, so that the quality of service to the community can continue to be improved during the COVID-19 pandemic.

Key words: Community Satisfaction, Public Services, COVID-19 Pandemic

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan masyarakat tetapi juga pada pelayanan publik. Salah satu instansi yang terdampak COVID-19 adalah BPJS Kesehatan. Untuk mencegah penyebaran COVID-19, pemerintah

melakukan berbagai upaya seperti, pembatasan sosial berskala besar, menjaga jarak, memakai masker dan mencuci tangan (Kemendagri, 2020). Pada masa pandemi COVID-19, BPJS Kesehatan turut serta berpartisipasi dalam memutus rantai penularan virus. BPJS Kesehatan

mengarahkan untuk seluruh Kantor Cabang dan Kantor Kabupaten/Kota untuk menerapkan protokol kesehatan, dan mengalihkan pelayanan administrasi yang sebelumnya dilaksanakan secara manual menuju optimalisasi pelayanan secara online. Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti ketika Praktik Kerja Lapangan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung, peneliti menemukan adanya keluhan dari masyarakat mengenai ketidakmampuan dalam menggunakan layanan online. Apabila keluhan ini ditangani dengan baik maka dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan keluhan – keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung, maka penting untuk melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19. Hal ini bermanfaat untuk mengetahui kualitas pelayanan sehingga manajemen BPJS Kesehatan Kabupaten Badung dapat melakukan langkah – langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi COVID-19. Salah satu framework yang digunakan untuk menilai kualitas suatu pelayanan publik adalah berdasarkan Zeithaml dkk 1990 dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (Hardiyansyah, 2011) yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Emphaty* (memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan), dan *Tangible* (bukti fisik yaitu kemampuan

suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal).

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan studi *cross-sectional*. Penelitian mulai dilaksanakan pada Bulan April hingga Juni Tahun 2021 di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kabupaten Badung. Populasi terjangkau pada penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung selama periode Bulan April – Mei 2021 yaitu 2.095 orang. Sampel didapatkan dengan metode *consecutive sampling* dengan hasil yaitu 100 orang responden. Sebelum memulai penelitian, dilakukan uji coba kuesioner yaitu mengukur reliabilitas dan validitas pertanyaan yang ada. Uji coba kuesioner dilakukan kepada 30 responden di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Denpasar, yang memiliki karakteristik sama dengan lokasi penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dengan uji normalitas data yaitu uji *Shapiro-Wilk* dan analisis bivariat dengan uji *Chi-square* dengan menggunakan derajat kepercayaan 95 %, bila *p-value* < 0.05 berarti hasil perhitungan bermakna dan sebaliknya bila *p-value* > 0.05 maka hasilnya tidak bermakna. Penelitian ini sudah mendapatkan kelaikan etik dari Komisi Etik Fakultas Kedokteran Universitas Udayana/Rumah Sakit Sanglah dengan Nomor: 13821/UN14.2.2.VII.14/LT/2021, tertanggal 17 Mei 2021.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Usia (tahun)		
Mean (SD)	34,51 (10,99)	
≤ 25 tahun	25	25,00
26 – 50 tahun	62	62,00
> 50 tahun	13	13,00
Jenis kelamin		
Laki-laki	50	50,00
Perempuan	50	50,00
Pendidikan		
SD	1	1,00
SMP	0	0,00
SMA/SMK	31	31,00
Diploma	24	24,00
Sarjana	40	40,00
Pascasarjana	4	4,00
Pekerjaan		
Tidak bekerja	9	9,00
Petani	3	3,00
Buruh	4	4,00
Pegawai swasta	49	49,00
PNS/TNI/Polri	16	16,00
Wirausaha	7	7,00
Pelajar/Mahasiswa	3	3,00
Pensiunan	1	1,00
Tenaga kesehatan	8	8,00
Domisili		
Abiansemal	15	15,00
Kuta	7	7,00
Kuta Utara	22	22,00
Kuta Selatan	22	22,00
Mengwi	29	29,00
Petang	5	5,00

Berdasarkan tabel diatas, jika dilihat dari karakteristik usia, sebagian besar responden berusia 26-50 tahun yaitu sebanyak 62 orang (62,00%). Jika dilihat dari jenis kelamin, jumlah responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan adalah sama, yaitu masing-masing

sebanyak 50 orang (50,00%). Jika dilihat dari tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan Sarjana, yaitu sebanyak 40 orang (40,00%). Jika dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 49 orang (49,00%).

Sedangkan jika dilihat dari domisili responden, sebagian besar berasal dari

Kecamatan Mengwi, yaitu sebanyak 29 orang (29,00%).

Tabel 2. Gambaran Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
Kurang	51	51,00
Baik	49	49,00
Keandalan (<i>Reliability</i>)		
Kurang	52	52,00
Baik	48	48,00
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
Kurang	52	52,00
Baik	48	48,00
Perhatian (<i>Emphaty</i>)		
Kurang	57	57,00
Baik	43	43,00
Kemampuan Fisik (<i>Tangibles</i>)		
Kurang	61	61,00
Baik	39	39,00
Kepuasan Masyarakat		
Kurang puas	57	57,00
Puas	43	43,00

Berdasarkan hasil uji univariat pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa jika dilihat dari dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap), sebagian besar responden tergolong kurang, yaitu sebanyak 51 orang (51,00%). Jika dilihat dari dimensi kualitas pelayanan *Reliability* (keandalan), sebagian besar responden tergolong kurang, yaitu sebanyak 52 orang (52,00%). Selanjutnya, jika dilihat dari dimensi kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan), sebagian besar responden tergolong kurang, yaitu sebanyak 52 orang

(52,00%). Jika dilihat dari dimensi kualitas pelayanan *Emphaty* (perhatian), sebagian besar responden tergolong kurang, yaitu sebanyak 57 orang (57,00%). Jika dilihat dari dimensi kualitas pelayanan *Tangible* (kemampuan fisik), sebagian besar responden juga tergolong kurang, yaitu sebanyak 61 orang (61,00%). Sedangkan jika dilihat dari kepuasan masyarakat secara keseluruhan terkait dengan pelayanan yang diberikan, sebagian besar responden juga tergolong kurang puas, yaitu sebanyak 57 orang (57,00%).

Tabel 3. Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan Masyarakat

Variabel	Kepuasan Masyarakat		<i>p-value</i>
	Kurang f (%)	Puas f (%)	
Usia			
≤ 25 tahun	10 (40,00)	15 (60,00)	0,140
26 – 50 tahun	39 (62,90)	23 (37,10)	
> 50 tahun	8 (61,54)	5 (38,46)	
Jenis Kelamin			
Laki-laki	27 (54,00)	23 (46,00)	0,545
Perempuan	30 (60,00)	20 (40,00)	
Pendidikan			
Rendah (SD-SMA)	17 (53,13)	15 (46,88)	0,591
Tinggi (Diploma-Pascasarjana)	40 (58,82)	28 (41,18)	
Pekerjaan			
Tidak bekerja/pensiunan	5 (38,46)	8 (61,54)	0,014*
Petani/buruh/wiraswasta	4 (28,57)	10 (71,43)	
Pegawai swasta	35 (71,43)	14 (28,57)	
PNS/TNI/Polri/Tenaga Kesehatan	13 (54,17)	11 (45,83)	

Catatan: * signifikan jika *p-value* < 0.05.

Tabel 3. diatas menunjukkan hasil uji *Chi-square* untuk mengetahui hubungan karakteristik responden dengan kepuasan masyarakat. Jika dilihat dari karakteristik usia, persentase responden yang merasakan puas lebih banyak pada usia 25 tahun atau kurang dibandingkan dengan responden berusia 26 – 50 tahun dan lebih dari 50 tahun, yaitu sebesar 60,00%. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik usia responden dengan kepuasan yang dirasakan (*p-value* = 0,140). Jika dilihat dari karakteristik jenis kelamin, persentase responden yang merasa puas sebagian besar pada kelompok laki-laki dibandingkan dengan perempuan, yaitu sebanyak 46,00%. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan masyarakat

(*p-value* = 0,545). Jika dilihat dari pendidikan terakhir, persentase kepuasan lebih tinggi pada kelompok responden dengan tingkat pendidikan rendah (SD hingga SMA) dibandingkan dengan pendidikan tinggi (Diploma hingga Pascasarjana), yaitu sebanyak 46,88%. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan responden dengan kepuasan yang dirasakan (*p-value* = 0,591). Jika dilihat dari pekerjaan responden, persentase kepuasan tertinggi ditemukan pada responden yang berprofesi sebagai petani/buruh/wiraswasta dibandingkan dengan pekerjaan lainnya, yaitu sebanyak 71,43%. Terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan (*p-value* = 0,014).

Tabel 4. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

Variabel	Kepuasan Masyarakat		<i>p-value</i>
	Kurang f (%)	Kurang f (%)	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
Kurang	47 (92,16)	4 (7,84)	< 0,001*
Baik	10 (20,41)	39 (79,59)	
Keandalan (<i>Reliability</i>)			
Kurang	46 (88,46)	6 (11,54)	< 0,001*
Baik	11 (22,92)	37 (77,08)	
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
Kurang	47 (90,38)	5 (9,62)	< 0,001*
Baik	10 (20,83)	38 (79,17)	
Perhatian (<i>Emphaty</i>)			
Kurang	52 (91,23)	5 (8,77)	< 0,001*
Baik	5 (11,63)	38 (88,37)	
Kemampuan Fisik (<i>Tangibles</i>)			
Kurang	51 (83,61)	10 (16,39)	< 0,001*
Baik	6 (15,38)	33 (84,62)	

Tabel 4. menunjukkan hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan yang dirasakan. Jika dilihat dari daya tanggap, persentase kepuasan yang lebih tinggi ditemukan pada responden dengan daya tanggap baik, yaitu sebanyak 79,59% serta terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dan kepuasan yang dirasakan (*p-value* < 0,001). Jika dilihat dari aspek keandalan, persentase responden dengan kepuasan yang lebih tinggi ditemukan pada responden dengan keandalan yang baik, yaitu sebanyak 77,08% serta terdapat hubungan yang signifikan antara aspek keandalan dengan kepuasan responden (*p-value* < 0,001). Jika dilihat dari aspek jaminan, persentase responden dengan kepuasan yang lebih tinggi ditemukan pada responden dengan aspek jaminan yang baik, yaitu sebanyak 79,17% serta terdapat hubungan yang signifikan antara aspek jaminan dengan kepuasan yang

dirasakan (*p-value* < 0,001). Jika dilihat dari aspek perhatian, persentase responden dengan kepuasan yang lebih tinggi ditemukan pada responden dengan aspek perhatian yang baik, yaitu sebanyak 88,37% serta terdapat hubungan yang signifikan antara aspek perhatian dengan kepuasan yang dirasakan (*p-value* < 0,001). Jika dilihat pada aspek kemampuan fisik, persentase kepuasan yang lebih tinggi ditemukan pada responden dengan aspek kemampuan fisik yang baik, yaitu sebesar 84,62% serta terdapat hubungan yang signifikan antara aspek kemampuan fisik dengan kepuasan yang dirasakan oleh responden (*p-value* < 0,001).

DISKUSI

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Mutu Pelayanan

Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar responden merasa kurang puas (57,00%) dan hanya 43,00%

responden yang merasa puas terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan pada masa pandemi COVID-19 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung. Nilai kepuasan ini didasarkan pada kepuasan secara keseluruhan. Proporsi kepuasan pada penelitian ini lebih rendah jika dibandingkan dengan penelitian sejenis yang dilakukan oleh Mantri et al (2018) terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bogor, yang menemukan bahwa proporsi responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar 64%. Penelitian lainnya pada 100 responden juga menemukan bahwa 82,96% responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Tuban (Christiono et al., 2021).

Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian lainnya yang sudah dilakukan di daerah lainnya di Indonesia dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor pertama adalah adanya perbedaan desain studi, seperti dimensi kepuasan yang digunakan untuk mengukur serta perbedaan jumlah sampel. Pada penelitian yang dilakukan oleh Christiono et al (2021), aspek layanan yang dinilai berfokus pada aspek pelayanan administrasi. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Mantri et al (2018) dan pada penelitian ini, aspek pelayanan yang dinilai adalah secara keseluruhan, meliputi administrasi hingga sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. Selain dari alat ukur yang berbeda, situasi saat pengumpulan data ini dilakukan juga mempengaruhi rendahnya

kepuasan masyarakat pada penelitian ini. Jika dibandingkan dengan penelitian lainnya, pengumpulan data dilakukan sebelum terjadinya pandemi COVID-19. Sedangkan pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan saat pandemi COVID-19, yang mana pelayanan serba terbatas untuk mencegah penularan COVID-19. Di tengah tingginya kebutuhan akan layanan dan layanan yang sifatnya dibatasi karena situasi COVID-19, hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan, sehingga mempengaruhi rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan Masyarakat

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung untuk keperluan administrasi. Jumlah responden yang didapatkan yaitu sebanyak 100 responden. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu dilihat dari hasil distribusi usia responden sebagian besar responden yang diteliti ada pada kelompok usia kurang dari atau sama dengan 25 tahun. Penelitian ini juga menemukan bahwa semakin tinggi usia responden, maka proporsi kepuasan menjadi lebih rendah. Berdasarkan hasil uji statistik hubungan antara usia dengan kepuasan masyarakat diperoleh nilai probabilitas 0.140. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara usia responden dengan kepuasan terhadap pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Arifin et al. (2019) mengenai kepuasan responden terhadap pelayanan, yakni didapatkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh nilai sig. 0,030 dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha=0.05$), maka dapat disimpulkan nilai *p-value* < 0.05 , maka H_0 ditolak artinya ada hubungan antara usia dengan kepuasan responden di Puskesmas Muara Laung. Disebutkan bahwa, kelompok umur produktif ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap suatu pelayanan.

Berdasarkan hasil uji statistik hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan terhadap pelayanan diperoleh nilai probabilitas 0.545. Ditemukan bahwa responden berjenis kelamin perempuan merasa sedikit kurang puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Badung dengan jumlah 40% apabila dibandingkan dengan responden laki-laki yang sebanyak 46% saja. Berdasarkan nilai ($p \geq 0.05$) yang dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin responden dengan kepuasan terhadap pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung. Sehingga dapat diketahui bahwa, jenis kelamin responden tidak memiliki pengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap suatu pelayanan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya yaitu oleh Achmat Muzer (2020) jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini

seimbang jumlah kelamin pasien laki-laki (50%) dan perempuan (50%), sehingga tidak dapat digunakan untuk memprediksi pengaruhnya terhadap kepuasan responden, atau jikapun dapat digunakan sebagai prediktor, namun hasilnya kurang akurat. Didukung oleh pendapat Robbins (2001) yang mengemukakan, tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Pendapat tersebut secara implisit dapat diartikan bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi tingkat kepuasan.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan terhadap pelayanan diperoleh nilai *p-value* sebesar 0.591 ($p \geq 0.05$) dimana responden dengan pendidikan tingkat rendah memiliki tingkat kepuasan yang sedikit lebih tinggi yaitu sebesar 46,88% daripada responden dengan tingkat pendidikan tinggi yang sebesar 41,18% dan tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan terhadap pelayanan yang didapat di BPJS Kesehatan Kabupaten Badung. Tingkat pendidikan responden tidak mempengaruhi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan. Responden yang memiliki tingkat pendidikan tinggi memiliki harapan yang tinggi terhadap suatu pelayanan, sehingga tidak mudah merasa puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Febbi Iral Pratama (2014) yaitu diketahui bahwa berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar

memiliki persepsi baik terhadap kualitas pelayanan yaitu berpendidikan rendah sebanyak 77 responden (77,0%) dari keseluruhan 100 responden. Hasil uji statistik didapat $p\text{-value} = 1,000$ ($p \geq 0.05$) yang menunjukkan tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan terhadap pelayanan. Didukung oleh pernyataan yang diberikan oleh Aly (2013) yakni semakin tinggi pendidikan yang dimiliki oleh responden maka tingkat kepuasannya semakin rendah, hal ini mungkin dikarenakan semakin berpendidikan responden tersebut maka semakin tinggi pula pengetahuan responden terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik hubungan status pekerjaan dengan kepuasan terhadap pelayanan memperoleh nilai $p\text{-value}$ sebesar 0.014 ($p \geq 0.05$) dengan tingkat kepuasan tertinggi oleh petani/buruh/wiraswasta. Responden yang bekerja sebagai petani/ buruh/ wiraswasta cenderung merasa lebih puas dibandingkan dengan responden yang bekerja sebagai pegawai swasta atau TNI/Polri dapat disebabkan oleh waktu pekerjaan yang lebih fleksibel, sehingga lebih memiliki waktu untuk mengurus permasalahan administrasi. Hal ini dapat menjelaskan proporsi responden yang merasa puas lebih banyak ditemukan pada kelompok responden yang bekerja sebagai petani/buruh/wiraswasta. Dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara status pekerjaan responden dengan kepuasan terhadap pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Suryati et al ., 2017)

yaitu hasil analisis uji statistik *Chi-square* yang diperoleh adalah 0.0574 sehingga disimpulkan bahwa tidak adanya hubungan yang bermakna antara status pekerjaan responden dengan kepuasan terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik memperoleh nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,087 ($p \geq 0.05$) yang artinya tidak terdapat hubungan antara domisili dengan kepuasan terhadap pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung. Responden yang berdomisili di Petang memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebanyak 100% namun daerah Kuta memiliki tingkat kepuasan terendah, yaitu sebanyak 14,29% saja. Hal ini mungkin berkaitan dengan jarak tempuh tempat tinggal responden dengan letak BPJS Kesehatan Kabupaten Badung meskipun tidak ditemukan hubungan yang cukup signifikan.

Hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Rizal & Jalpi (2018) yaitu hasil analisis antara jarak tempat tinggal dengan kepuasan responden, didapat nilai $p = 0.029$, dengan keterangan sebanyak 65% responden yang berjarak dekat merasa puas dibandingkan dengan responden yang berjarak jauh yaitu sebanyak 35%.

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

A. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil uji statistik dari penelitian ini sebanyak 79,59% responden merasa puas terhadap pelayanan yang memiliki daya tanggap (*responsiveness*) yang baik, sehingga terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan yang

dirasakan ($p\text{-value} < 0,001$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung perlu untuk memperhatikan aspek daya tanggap. Daya tanggap merupakan wujud keinginan para *staff* untuk membantu peserta, memberikan pelayanan secara tanggap dengan cara merespon cepat setiap peserta yang ingin mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Nur Rofiah (2019) dengan hasil uji statistik $p\text{-value} < 0.05$ yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan masyarakat.

B. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat 77,08% responden merasa puas terhadap pelayanan yang memiliki keandalan (*reliability*) yang baik. Untuk dapat mewujudkan kepuasan yang tinggi dalam aspek ini, *staff* Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung harus dapat memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya. Untuk saat ini berdasarkan penilaian dari responden, keandalan *staff* sudah terwujud namun instansi tetap harus meningkatkannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Suwuh et al., 2018) dengan hasil uji statistik $p\text{-value} < 0.05$ yaitu terdapat hubungan signifikan antara *Reliability* dengan kepuasan masyarakat.

C. Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi kualitas pelayanan jaminan (*assurance*), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 79,17% responden puas terhadap kualitas jaminan

yang baik. Dapat diketahui untuk saat ini *staff* Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung telah memberikan kualitas jaminan yang optimal kepada peserta. Diharapkan agar instansi tetap konsisten untuk memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Utama (2003) dengan hasil uji statistik $p\text{-value} < 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan masyarakat.

D. Perhatian (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat 88,37% responden puas dengan kualitas pelayanan perhatian yang baik. Nilai ini menunjukkan bahwa *staff* Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung telah dapat memberikan perhatian yang baik pada saat melaksanakan proses pelayanan kepada peserta. *Emphaty* berkaitan dengan kemampuan *staff* dalam kemudahan menjalin hubungan, komunikasi dan memahami kebutuhan atau keperluan peserta. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Teuku Aliansyah & Hafasnuddin, 2012) dengan hasil uji statistik $p\text{-value} < 0.05$. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Emphaty* dengan kepuasan masyarakat.

E. Kemampuan Fisik (*Tangible*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 84,62% responden puas terhadap kualitas *Tangible* yang baik. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas kemampuan fisik Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung perlu untuk

ditingkatkan. Kemampuan fisik dalam hal ini berkaitan dengan sarana prasarana yang terlihat secara fisik oleh peserta dan perlu tersedia di kantor pelayanan, meliputi tampilan pegawai serta fasilitas penunjang lainnya. Hasil penelitian mengenai *Tangible* ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Yuniarti, 2015) yang mendapatkan hasil uji statistik $p\text{-value} < 0.05$ dengan arti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan fisik (*Tangible*) dengan kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap mutu pelayanan pada masa pandemi COVID-19 di Kantor BPJS Kesehatan Kab. Badung yaitu sebanyak 57,00%. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan masyarakat, kecuali status pekerjaan responden. Dan terdapat hubungan yang signifikan antara lima dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung ($p\text{-value} < 0,000$).

SARAN

Saran bagi Pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Badung yaitu, sebaiknya dalam memberikan pelayanan tetap perlu untuk memperhatikan aspek – aspek yang terkandung dalam dimensi kualitas pelayanan, terutama aspek kemampuan fisik seperti apakah petugas menggunakan protokol kesehatan (*faceshield*) dan

penerapan jaga jarak selama memberikan pelayanan, sehingga dapat mewujudkan kepuasan masyarakat pada masa pandemi COVID-19. Perlu dilakukan pengoptimalan dengan melakukan pengawasan yang berlanjut selama proses penerapan protokol kesehatan yang ada pada masa pandemi COVID-19 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya yang tertarik dalam melakukan penelitian yang serupa dapat menggunakan variabel-variabel lain diluar dari variabel penelitian ini, berhubungan dengan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selanjutnya, dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Rina Listyowati, S.SiT., M.Kes, Putu Ayu Indrayathi, S.E., MPH, dan dr. Pande Putu Januraga, M.Kes., DrPH atas bimbingan yang telah diberikan dalam proses penelitian ini. Serta keluarga dan para kerabat yang telah turut serta mendukung peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

Aliansyah, T., & Hafasnuddin, S. (2012).

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank aceh syariah cabang banda aceh. Banda Aceh: Program Magister Manajemen,

- Program Pascasarjana-Universitas Syiah Kuala.
- Aly, Amri Rachman. 2013. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Skripsi. Malang: Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Hal. 8.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Christiono, Y., Susanto, H., & Sulistyowati, A. (2021). Kualitas dan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi BPJS Kantor Cabang Tuban. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 4(2), 250-263
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Dalam Negeri RI.(2020). Pedoman Umum Menghadapi Pandemi COVID-19 Bagi Pemerintah Daerah. Ditinjau dari: https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/Pedoman_Umum_Menghadapi_Pandemi_COVID-19_bagi_Pemerintah_Daerah.pdf
- Mantri, A., Iskandar, A., & Purnamasari, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bogor. *JURNAL GOVERNANSI*, 3(2), 117-129.
- Muzer,Achmat.(2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga.Tesis.Ditinjau dari: http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NA_SKAH%20PUBLIKASI%20rev.pdf
- Pratama,Febbi Iral.(2014). Hubungan Karakteristik Pasien Jamkesmas dan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Penyakit Dalam Rsud Palembang Bari Tahun 2013.Skripsi.Ditinjau dari: http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/707/1/SKRI_PSI535-1705054046.pdf
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JST/article/view/1553>
- Robbins, Stephen P. (2001). Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rofiah,Nur.(2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019.Skripsi.Ditinjau dari:<http://repository.uinsu.ac.id/7924/1/REVISI%20SKRIPSI%20SIDANG%201.pdf>
- Suryati,et al., (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan

- Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 1102–1112.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3), 1–8.
- Utama, A. (2003). Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada Klaten. *Jurnal Opsi*, 1(2), 96-110.
- Yuniarti, S. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs di Ruang Perawatan Rsud Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Prima*.