

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya Dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* dan *Importance Performance Analysis*

Putri Nur Farida⁽¹⁾, Ardi Kurniawan⁽²⁾, Sediono⁽³⁾, Dita Amelia⁽⁴⁾

^{1,2,3,4}Departement of Mathematics, Faculty of Science and Technologi, Airlangga University

Jl. Dr. Ir. H. Soekarno, Kec. Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur

e-mail: putri.nfarida@gmail.com⁽¹⁾, ardi-k@fst.unair.ac.id⁽²⁾, sediono101@gmail.com⁽³⁾
dita.amelia@fst.unair.ac.id⁽⁴⁾

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai cita-cita bangsa Indonesia. Diperlukan pembentukan badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum pelayanan publik salah satunya BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memberikan jaminan berupa perlindungan kesehatan kepada masyarakat, serta diharapkan dapat memberikan pelayanan kualitas yang bermutu baik, karena kepuasan merupakan aspek yang paling penting bagi instansi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kantor BPJS Kesehatan dengan data yang digunakan sejumlah 100 responden. Metode yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Indeks* yang merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh menggunakan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut produk dan jasa yang diukur dan *Importance Performance Analysis* yang merupakan salah satu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri. Hasil penelitian diperoleh bahwa metode CSI sebesar 82,038 % yang berarti masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya, pada metode IPA menunjukkan pada kuadran I,II,III,IV masing masing terdapat 11, 1, 9, dan 1 variabel, dan variabel yang perlu ditingkatkan adalah kuadran II, yaitu kecepatan dalam menangani keluhan secara online melalui saluran telepon dan email.

Kata kunci: BPJS Kesehatan; *Customer Satisfaction Indeks*; *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Health is a human right and one of the elements of welfare that must be realized according to the ideals of the Indonesian nation. It is necessary to establish an organizing body in the form of a public service legal entity, one of which is BPJS Health which aims to provide guarantees in the form of health protection to the public, and is expected to be able to provide good quality services, because satisfaction is the most important aspect for government agencies. This study aims to determine the level of public satisfaction with the Health BPJS Office with the data used by 100 respondents. The method used is the *Customer Satisfaction Index* which is an index to determine the overall level of customer satisfaction using an approach that considers the level of importance of the attributes of products and services being measured and *Importance Performance Analysis* which is an easy application technique to adjust the attributes of the level of importance and the level of implementation itself. The results showed that the CSI method was 82,038%, which means that the community was very satisfied with the service at the BPJS Kesehatan Office, Surabaya Main Branch. The IPA method showed that in quadrants I, II, III, IV, there were 11, 1, 9, and 1 variables respectively, and the variable that needs to be improved is quadrant II, namely the speed in handling complaints online via telephone and e-mail.

Keywords: BPJS Kesehatan; *Customer Satisfaction Indeks*; *Importance Performance Analysis*

PENDAHULULAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita cita bangsa Indonesia. Diperlukan pembentukan badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum pelayanan publik salah satunya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang bertujuan untuk memberikan jaminan perlindungan kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan. Data dari BPJS Kesehatan, jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia per 31 Agustus 2022 sejumlah 243.282.029 jiwa [1]. Salah satu daerah di Indonesia yang wajib memiliki kantor BPJS Kesehatan yang memadai yaitu Kota Surabaya. Dikarenakan banyaknya masyarakat di Surabaya yang membutuhkan pelayanan BPJS Kesehatan, Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya diharapkan dapat memberikan pelayanan kualitas yang bermutu baik dan berkualitas pada jasanya. Kualitas yang bermutu baik dalam pelayanannya pasti berpengaruh terhadap kepuasan dari masyarakat. Namun pada kenyataannya masih banyak kekurangan terkait pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya.

Dalam analisis ini, peneliti menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* dan *Importance Performance Analysis*. *Customer Satisfaction Indeks* merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh menggunakan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut atribut produk dan jasa yang diukur [2]. Metode CSI efisien digunakan karena tidak hanya memperoleh indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi tentang dimensi atau atribut mana saja yang diperlukan. Namun, terdapat kekurangan dari metode CSI yaitu pada metode ini tidak dapat menentukan atribut prioritas dari atribut atribut yang dihasilkan [3]. Untuk menutupi kekurangan dari metode CSI ini maka diperlukan metode lain, yaitu metode *Importance Performance Analysis*. Metode *Importance Performance Analysis* merupakan salah satu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang digunakan untuk pengembangan program pemasaran yang efektif dan hasil dari analisis metode IPA akan disampaikan dalam bentuk kuadran yang tiap tiap kuadrannya telah memiliki kategori tertentu [4].

Penelitian terkait kepuasan pelanggan terhadap BPJS Kesehatan sebelumnya pernah dilakukan oleh Atma, dkk [5]. yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan dengan metode *Servqual*, CSI dan IPA di klinik Dr. M. Suherman. Hasil penelitiannya berdasarkan metode *Servqual* kualitas mutu pelayanan belum dapat memenuhi harapan pasien, metode CSI didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh berada pada kriteria “puas”, dan metode IPA didapatkan hasil terdapat lima atribut pelayanan dengan prioritas tertinggi waktu tunggu pasien mendapatkan obat kurang dari 30 menit. Dari penelitian sebelumnya, penulis ingin mengembangkan penelitian lebih lanjut terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya. Metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Indeks* dan *Importance Performance Analysis*.

METODE

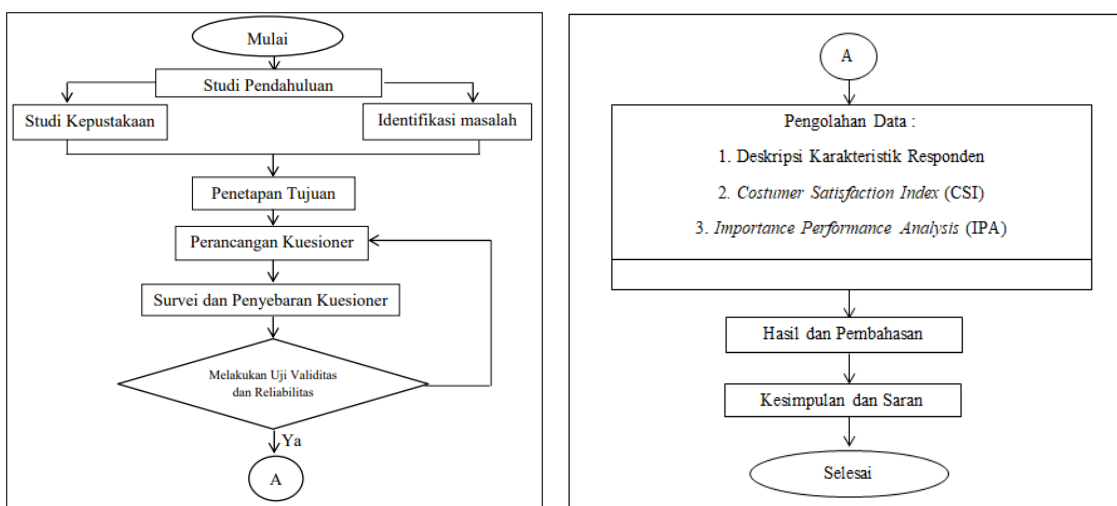
Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan melakukan survei yang dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung pada tanggal 12 Desember sampai 26 Desember 2022. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan

purposive sampling yaitu menentukan responden dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus [6]:

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-P)}{d^2} \tag{1}$$

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)}{0,1^2} = 96,04$$

Secara garis besar langkah langkah dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui diagram alur (*flow chart*) sebagai berikut :



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Berikut langkah yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian sebagai berikut :

1. Melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas terhadap data hasil kuesioner.
2. Melakukan analisis statistika deskriptif untuk mendeskripsikan jawaban responden
3. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Surabaya berdasarkan *Customer Satisfaction Indeks* dengan langkah sebagai berikut :
 - a. Menentukan *Mean Important Score* (MIS)
 - b. Menghitung *Wight Factor* (WF)
 - c. Menghitung *Satisfaction Score* (MSS)
 - d. Menghitung *Weight Score* (WS)
 - e. Menghitung *Customer Satisfaction Indeks*
4. Menganalisis faktor yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan sebagai berikut :
 - a. Menghitung rata rata perfaktor dari kolom kenyataan (\bar{X}) dan harapan (\bar{Y}) sehingga didapat (\bar{X}) dan (\bar{Y}).
 - b. Menghitung rata rata (\bar{X}) dan (\bar{Y}) untuk mendapatkan batas ($\bar{\bar{X}}$) dan ($\bar{\bar{Y}}$).
 - c. Membuat plot dalam diagram kartesius
 - d. Membuat intepretasi diagram kartesius berdasarkan hasil dengan cara melihat variabel yang masuk pada kuadran I,II,III,dan IV, sehingga dapat ditarik kesimpulan.

HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil perhitungan ukuran sampel, jumlah sampel minimal yang harus diambil dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan melakukan survei secara langsung dengan membagikan kuesioner dan melakukan wawancara kepada masyarakat yang berkunjung ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur [7]. Hipotesis yang digunakan adalah :

$H_0: \rho = 0$ (tidak terdapat korelasi antara skor pengamatan dengan skor total)

$H_1: \rho \neq 0$ (terdapat korelasi antara skor pengamatan dengan skor total)

Dalam Uji Validitas, statistik uji yang digunakan pada Persamaan dengan daerah penolakan H_0 jika nilai $p\text{-value} \leq \alpha$ (0,05).

Tabel 1. Uji Validitas pada Seluruh Dimensi

Variabel	P-Value	Keputusan	Kesimpulan	Variabel	P-Value	Keputusan	Kesimpulan
$X_{1.1}$	0,000	Tolak H_0	Valid	$X_{3.3}$	0,000	Tolak H_0	Valid
$X_{1.2}$	0,000	Tolak H_0	Valid	$X_{2.4}$	0,000	Tolak H_0	Valid
$X_{1.3}$	0,000	Tolak H_0	Valid	$X_{4.1}$	0,000	Tolak H_0	Valid
$X_{1.4}$	0,000	Tolak H_0	Valid	$X_{4.2}$	0,000	Tolak H_0	Valid
$X_{1.5}$	0,000	Tolak H_0	Valid	$X_{4.3}$	0,000	Tolak H_0	Valid
$X_{2.1}$	0,000	Tolak H_0	Valid	$X_{4.4}$	0,000	Tolak H_0	Valid
$X_{2.2}$	0,000	Tolak H_0	Valid	$X_{5.1}$	0,000	Tolak H_0	Valid
$X_{2.3}$	0,000	Tolak H_0	Valid	$X_{5.2}$	0,000	Tolak H_0	Valid
$X_{2.4}$	0,000	Tolak H_0	Valid	$X_{5.3}$	0,000	Tolak H_0	Valid
$X_{3.1}$	0,000	Tolak H_0	Valid	$X_{5.4}$	0,000	Tolak H_0	Valid
$X_{3.2}$	0,000	Tolak H_0	Valid	$X_{5.5}$	0,000	Tolak H_0	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, didapatkan bahwa semua variabel pertanyaan memiliki nilai $p\text{-value}$ lebih kecil dari $\alpha=0,05$ yang berarti Tolak H_0 . Dapat disimpulkan semua pertanyaan untuk seluruh variabel pada kuesioner telah valid sehingga mampu mengukur apa yang diinginkan.

2. Uji Reliabilitas

Setiap instrumen dari pertanyaan memiliki tingkat reabilitas yang sangat tinggi jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,8, lalu dikatakan tinggi jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* jika memiliki nilai diantara 0,6 sampai 0,8, kemudian dapat pula dikatakan sedang jika nilai koefisien *Croncach's Alpha* diantara 0,4 sampai 0,6, lalu dikatakan rendah jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* diantara 0,2 sampai 0,4.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

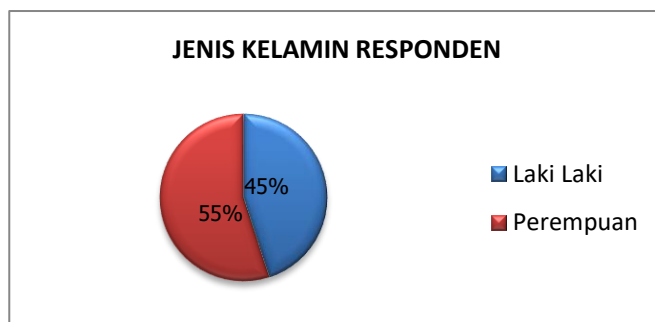
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
----------	-------------------------	------------	----------	-------------------------	------------

Dimensi Keandalan (X_1)	0,780	Reliabilitas Tinggi	Dimensi Empati (X_4)	0,639	Reliabilitas Tinggi
Dimensi Daya Tanggap (X_2)	0,608	Reliabilitas Tinggi	Dimensi Tampilan Fisik (X_5)	0,618	Reliabilitas Tinggi
Dimensi Jaminan (X_3)	0,794	Reliabilitas Tinggi			

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa hasil analisis dengan nilai *cronbach's alpha* memiliki reliabilitas tinggi. Uji reliabilitas dapat diukur dengan *Cronbach's alpha* (α) [8], dengan diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* diantara 0,6-0,8 yang berarti keseluruhan jawaban dari responden terhadap pertanyaan yang diberikan konsisten stabil dari waktu ke waktu.

3. Statistika Deskriptif

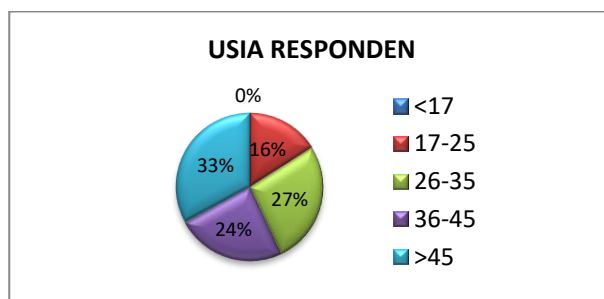
a. Hasil Analisis Karakteristik masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 2 dari 100 responden, dapat diketahui bahwa jenis kelamin masyarakat pengguna BPJS Kesehatan sebesar 55% atau 55 responden laki-laki dan sebesar 45% atau 45 responden berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut selaras dengan jumlah data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur bahwa jumlah masyarakat perempuan di Jawa Timur lebih banyak dibandingkan dengan jumlah masyarakat berjenis kelamin laki laki, dengan presentase perempuan 50,20% dan laki laki 49,80% [9].

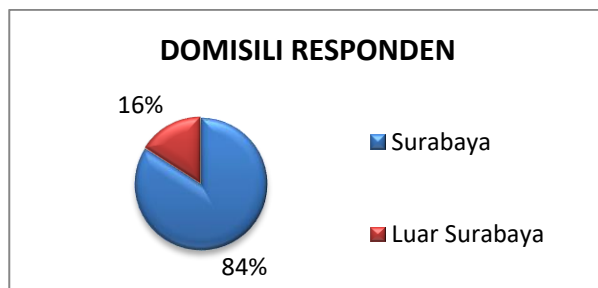
b. Hasil Analisis Karakteristik masyarakat Berdasarkan Usia



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 3 dari 100 responden, dapat diketahui bahwa usia masyarakat pengguna BPJS Kesehatan sebesar 0% atau tidak terdapat responden yang berusia dibawah 17 tahun, 16% atau 16 responden berusia 17-25 tahun, 27% atau 27 responden berusia 26-35 tahun, 24% atau 24 responden berusia 36-45 tahun, dan sebesar 33% atau 33 responden berusia lebih dari 45 tahun. hal tersebut dikarenakan sebagian besar masyarakat yang datang ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya adalah ibu hamil dan lansia yang membutuhkan bantuan BPJS Kesehatan karena kebutuhan yang lebih mendesak

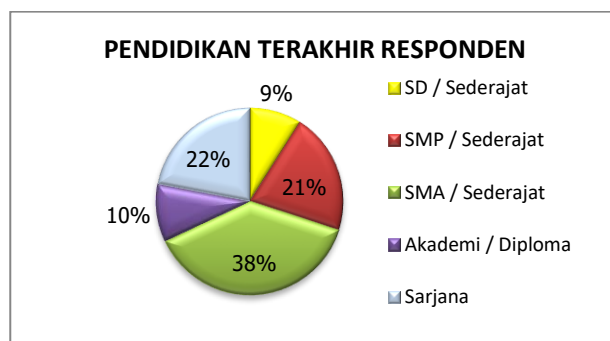
c. Hasil Analisis Karakteristik masyarakat Berdasarkan Domisili



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Domisili

Berdasarkan Gambar 4 dari 100 responden, diketahui domisili masyarakat pengguna BPJS Kesehatan sebesar 84% atau 84 responden berdomisili Surabaya dan sebesar 16% atau 16 responden berdomisili luar Surabaya. Dapat dilihat bahwa mayoritas berasal dari kota Surabaya, hal tersebut dikarenakan kantor BPJS Kesehatan memang terdapat pada masing masing kota di Indonesia, oleh karena itu terdapat banyak masyarakat yang mengunjungi kantor BPJS Kesehatan di kota masing masing, termasuk di Surabaya. Namun, ada beberapa responden yang berasal dari daerah lain selain Surabaya namun mengunjungi Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya, diantaranya daerah Gresik, Sidoarjo, dan Mojokerto.

d. Hasil Analisis Karakteristik masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

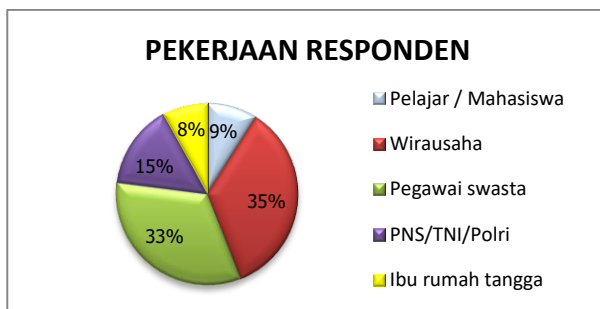


Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Gambar 5 dari 100 responden, dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir masyarakat pengguna BPJS Kesehatan sebesar 9% atau 9 responden dengan pendidikan terakhir

SD/Sederajat, 21% atau 21 responden dengan pendidikan terakhir SMP/Sederajat, 38% atau 38 responden dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat, 10% atau 10 responden dengan pendidikan terakhir Akademi/Diploma, dan 22% atau 22 responden dengan pendidikan terakhir Sarjana. Menurut data sensus Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, mayoritas tingkat pendidikan tertinggi yang ditamatkan adalah SMA atau sederajat [10]. Berdasarkan hal tersebut, maka bisa menjadi salah satu faktor mayoritas pendidikan terakhir masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya adalah tamatan SMA atau sederajat.

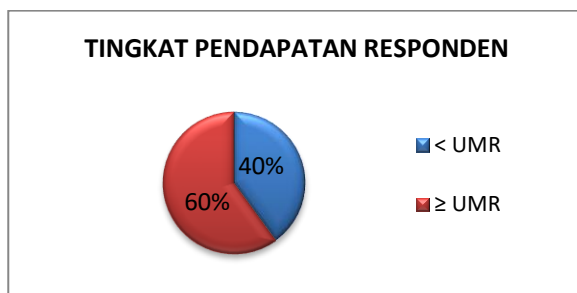
e. Hasil Analisis Karakteristik masyarakat Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 6. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 6, dapat diketahui bahwa pekerjaan masyarakat pengguna BPJS Kesehatan sebesar 9% atau 9 responden dengan pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa, 35% atau 35 responden dengan pekerjaan Wirausaha, 33% atau 33 responden dengan pekerjaan Pegawai Swasta, 15% atau 15 responden dengan pekerjaan PNS/TNI/Polri, dan sebesar 8% atau 8 responden dengan pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga. Mayoritas memiliki pekerjaan sebagai wirausaha, hal tersebut disebabkan karena masyarakat yang bekerja sebagai wirausaha tidak tergabung di BPJS Kesehatan secara otomatis seperti halnya Pegawai Negeri Sipil (PNS), hal tersebut menyebabkan mayoritas wirausaha mengurus BPJS Kesehatan secara pribadi di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya.

f. Hasil Analisis Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendapatan Perbulan



Gambar 7. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Berdasarkan Gambar 7 dari 100 responden, dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan masyarakat pengguna BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya sebesar 40% atau 40 responden dibawah UMR Surabaya yaitu 4.375.479,19 dan sebesar 60% atau 60

responden dengan tingkat pendapatan lebih dari sama dengan UMR Surabaya. Hal tersebut dikarenakan mayoritas bekerja sebagai wirausaha, pegawai swasta, dan PNS/TNI/Polri yang kemungkinan besar memiliki penghasilan atau tingkat pendapatan \geq UMR Surabaya.

4. *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

Customer Satisfaction Indeks diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut atribut produk atau jasa [11]. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* sebagai berikut:

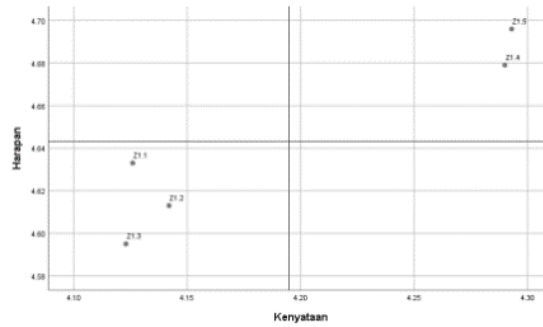
Tabel 3. Hasil *Customer Satisfaction Indeks*

j	Variabel	Rata-rata skor	Weight	Rata-rata Skor	Weight Score
		Harapan (MIS_j)	Factor (WF_j)	Kepuasan (MSS_j)	(WS_j)
1	$Z_{1.1}$	4.633	4.554	4.126	18.761
2	$Z_{1.2}$	4.613	4.534	4.142	18.771
3	$Z_{1.3}$	4.595	4.516	4.123	18.621
4	$Z_{1.4}$	4.679	4.599	4.29	19.729
5	$Z_{1.5}$	4.696	4.616	4.293	19.815
6	$Z_{2.1}$	4.43	4.354	3.931	17.112
7	$Z_{2.2}$	4.77	4.688	2.962	13.877
8	$Z_{2.3}$	4.72	4.639	4.073	18.895
9	$Z_{2.4}$	4.71	4.629	4.123	19.087
10	$Z_{3.1}$	4.851	4.768	4.549	21.689
11	$Z_{3.2}$	4.851	4.768	4.548	21.685
12	$Z_{3.3}$	4.711	4.630	4.237	19.619
13	$Z_{3.4}$	4.681	4.601	4.251	19.558
14	$Z_{4.1}$	4.554	4.476	4.106	18.379
15	$Z_{4.2}$	4.612	4.533	4.161	18.862
16	$Z_{4.3}$	4.721	4.640	4.379	20.319
17	$Z_{4.4}$	4.6	4.521	4.171	18.858
18	$Z_{5.1}$	4.639	4.560	4.13	18.831
19	$Z_{5.2}$	3.963	3.895	3.183	12.398
20	$Z_{5.3}$	4.608	4.529	4.119	18.655
21	$Z_{5.4}$	4.455	4.379	3.977	17.414
22	$Z_{5.5}$	4.65	4.570	4.213	19.255
		Total			410.191
		Nilai CSI			$\left \frac{410.191}{5} = 82.038 \right.$

Berdasarkan Tabel 3 didapatkan hasil perhitungan CSI sebesar 82,038% yang berarti masyarakat pengguna BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

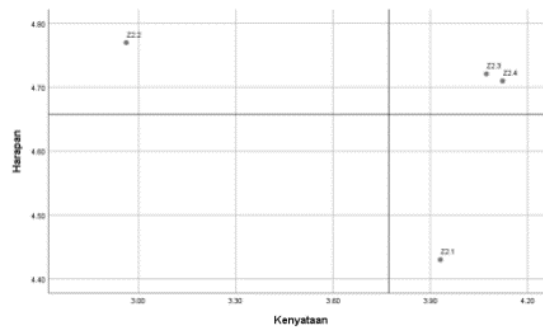
5. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis IPA digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap kepentingan kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat performansi kualitas layanan (*Performance*)[12,13].



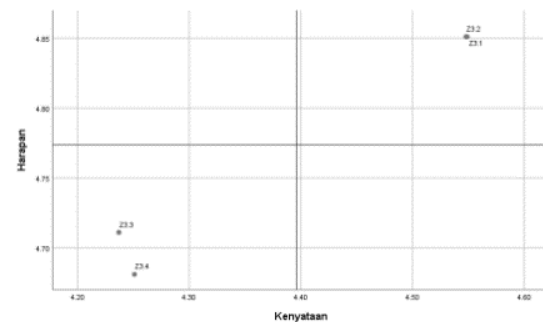
Gambar 8. Hasil IPA Dimensi Kendalan

Berdasarkan gambar 8 yang masuk pada kuadran I yang merupakan pelayanan yang unggul sehingga perlu dipertahankan yaitu ($Z_{1.4}$) dan ($Z_{1.5}$). Pada kuadran III yang merupakan Prioritas rendah dan unsur pelayanan kurang diperhatikan oleh pihak Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya serta kualitas pelayanannya yang rendah yaitu ($Z_{1.1}$), ($Z_{1.2}$), dan ($Z_{1.3}$).



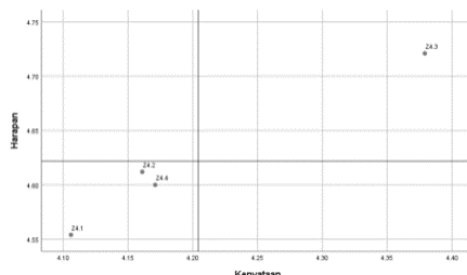
Gambar 9. Hasil IPA Dimensi Daya Tanggap

Berdasarkan gambar 9 variabel yang masuk pada kuadran I yang merupakan pelayanan yang unggul sehingga perlu dipertahankan yaitu ($Z_{2.3}$), dan ($Z_{2.4}$), Pada kuadran II yang merupakan pelayanan yang prioritas tinggi dan butuh perbaikan yaitu ($Z_{2.2}$), dan pada kuadran IV yang merupakan pelayanan yang kurang penting namun pelayanannya memuaskan yaitu ($Z_{2.1}$).



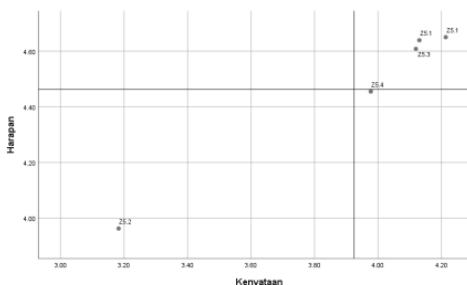
Gambar 10. Hasil IPA Dimensi Jaminan

Berdasarkan gambar 10 variabel yang masuk pada kuadran I yang merupakan pelayanan yang unggul sehingga perlu dipertahankan yaitu $(Z_{3,1})$, dan $(Z_{3,2})$, Pada kuadran III yang merupakan Prioritas rendah dan unsur pelayanan kurang diperhatikan oleh pihak Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya serta kualitas pelayanannya yang rendah yaitu $(Z_{3,3})$, dan $(Z_{3,4})$.



Gambar 11. Hasil IPA Dimensi Empat

Berdasarkan gambar 11 variabel yang masuk pada kuadran I yang merupakan pelayanan yang unggul sehingga perlu dipertahankan yaitu $(Z_{4,3})$. Pada kuadran III yang merupakan Prioritas rendah dan unsur pelayanan kurang diperhatikan oleh pihak Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya serta kualitas pelayanannya yang rendah yaitu $(Z_{4,1})$, $(Z_{4,2})$, dan $(Z_{4,4})$.



Gambar 12. Hasil IPA Dimensi Empat

Berdasarkan gambar 12 variabel yang masuk pada kuadran I pelayanan yang unggul sehingga perlu dipertahankan yaitu $(Z_{5,1})$, $(Z_{5,3})$, dan $(Z_{5,5})$, Pada kuadran III Prioritas rendah dan unsur pelayanan kurang diperhatikan oleh pihak Kantor BPJS Kesehatan Surabaya serta kualitas pelayanannya rendah yaitu $(Z_{5,2})$, serta pada kuadran IV terdapat unsur pelayanan yang dianggap kurang penting namun memuaskan adalah $(Z_{5,4})$.

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel yang perlu dipertahankan berada di Kuadran I, yaitu ketuntasan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pengetahuan pegawai terhadap persyaratan pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Surabaya, Ketanggapan pegawai BPJS Kesehatan Surabaya dalam menjawab/menanggapi pertanyaan dari masyarakat, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pembuatan dan pendaftaran BPJS Kesehatan, Ketanggapan pegawai dalam memberikan informasi, Keamanan dokumen yang diserahkan, menjamin kerahasiaan data diri, pelayanan sesuai urutan kedatangan, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, kerapian penampilan pegawai, dan ketersediaan toilet dan musholla dengan bersih.

Lalu, variabel yang perlu ditingkatkan yaitu berada pada Kuadran II, yaitu meningkatkan kinerja pada kecepatan dalam menanggapi keluhan secara online melalui saluran telepon dan email. Variabel pada kuadran II perlu ditingkatkan agar masyarakat pengguna BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya senantiasa mendapat kepuasan dari pelayanan Kantor BPJS Kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terhadap 100 masyarakat yang datang ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya tanggal 12 Desember 2023 sampai 23 Desember 2023 mayoritas berjenis kelamin perempuan, berusia lebih dari 45 tahun, berasal dari Surabaya, pendidikan terakhir SMA/Sederajat, memiliki pekerjaan sebagai Wirausaha, dan memiliki pendapatan \geq UMR Surabaya. Berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Indeks* 82, 038 % yang berarti masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya. Atribut yang perlu ditingkatkan oleh Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* yaitu Kecepatan dalam menanggapi keluhan secara online melalui saluran telepon dan email.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan terimakasih kepada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya dikarenakan memperbolehkan kami untuk melakukan penelitian terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Krisdayanti, "Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan," 2021.
- [2] D. P. Dian Anggraini, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index," *Jurnal Industri*, vol. 4, no. 2, pp. 74-81.
- [3] D. M. Mandasari, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Mangsi Grill and Coff Denpasar," *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, vol. 7, no. 3, pp. 336-346, 2019.
- [4] D. Ruhimat, "Kepuasan Pelanggan," Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- [5] A. Deharja, F. Putri, dan L. Oktaviotika, "Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI dan IPA di Klinik Dr. M. Suherman," *Jurnal Kesehatan*, vol. 5, no. 2, pp. 106-115, April 2017.
- [6] "Besarnya Sampel Dalam Penelitian Kesehatan," Yogyakarta: U. G. Mada, 1997.
- [7] Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D," Bandung: Alfabeta, 2019.
- [8] L. Amanda, F. Yanuar, dan D. Devianto, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," *Jurnal Matematika UNAND*, vol. VIII, pp. 179-188, 2019.
- [9] "Badan Pusat Statistik Jawa Timur," [Tanggal diakses], from <https://jatim.bps.go.id/subject/28/pendidikan.html>
- [10] "Data Sensus BPS Kota Surabaya," [Tanggal diakses], from: <https://surabayakota.bps.go.id/subject/6/tenaga-kerja.html>

- [11] Y. Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 03, no. 01, 2017.
- [12] C. Martinez, "Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1," Arizona: CenterPoint Institute, Inc., 2003.
- [13] G. Anuraga, A. Indrasetianingsih, and M. Athoillah, "Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar dengan Software R," *BUDIMAS J. Pengabd. Masy.*, vol. 3, no. 2, 2021.