

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPESERTAAN PADA PESERTA JKN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MANADO

Selvia Y. Munthe^{1*}, Adisti A. Rumayar², Grace E. C. Korompis³

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi^{1,2,3}

*Corresponding Author : selviamunthe121@student.unsrat.ac.id

ABSTRAK

Memastikan kepuasan peserta adalah aspek penting untuk dipertimbangkan saat terlibat dalam upaya jaminan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan administrasi kepesertaan yang diberikan kepada peserta JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado. Penelitian yang dilakukan termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan survei deskriptif. Penelitian berlangsung pada bulan Februari sampai dengan Juli tahun 2023. Populasi sasaran penelitian ini terdiri dari data individu peserta program JKN dan melakukan kunjungan ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado pada bulan Januari sampai dengan Desember 2022. Jumlah total kunjungan yang tercatat selama periode ini berjumlah 15.183. Besar sampel penelitian ini adalah 95 orang, dipilih melalui *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* selama periode penelitian. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini difokuskan pada analisis data univariat, bertujuan untuk memberikan gambaran karakteristik dari masing-masing variabel penelitian, antara lain *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan). Berdasarkan temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan administrasi kepesertaan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado. Kepuasan ini dikaitkan dengan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan.

Kata kunci : kepuasan, pelayanan administrasi kepesertaan, peserta JKN

ABSTRACT

Participant satisfaction is an important thing to consider in service quality assurance activities. Participants' needs and desires can be identified through a participant satisfaction survey which over time will influence the participants' needs and desires for a service. Therefore it is important to measure participant satisfaction regularly and accurately. This study aims to determine the level of satisfaction with membership administration services for JKN participants at BPJS Kesehatan Manado Branch Office. This type of research is quantitative research with a descriptive survey approach. The time of the research was conducted from March to May 2023. The population of this study was data on JKN participants who made visits to BPJS Kesehatan Manado Branch Offices from January to December 2022, totaling 15,183 visits. The sample of this study was 95 samples with a sampling technique that is non-probability sampling in the form of accidental sampling which was taken during the time the research was conducted. The analysis in this study is in the form of univariate data analysis which aims to explain the characteristics of each research variable, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, and Assurance. When viewed from all dimensions, it can be seen that the highest satisfaction is in the empathy dimension with the indicator of the attention of BPJS Health officers to participants with an average value of 3.00, while the lowest satisfaction is in the reliability dimension, namely an indicator of conformity of administrative services with what was promised with an average value of 2.73. The conclusion from this study is that the majority of participants are satisfied with membership administration services at BPJS Kesehatan Manado Branch Office in terms of the five dimensions of Service Quality which include tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance.

Keywords : JKN participants, membership administration services, satisfaction

PENDAHULUAN

Peran utama BPJS Kesehatan adalah mengawasi pelaksanaan program jaminan kesehatan. Dalam menjalankan peran tersebut, BPJS Kesehatan bertanggung jawab atas berbagai tugas antara lain memfasilitasi pendaftaran peserta, mengumpulkan iuran baik dari peserta maupun pemberi kerja, mengelola dan menata data terkait peserta program jaminan sosial, serta mensosialisasikan penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat umum (BPJS Kesehatan, 2021).

Pelaksanaan program jaminan kesehatan dimulai secara bertahap pada tahun 2014 dan ditargetkan untuk mencapai kepesertaan wajib bagi seluruh individu pada 1 Januari 2019, yang dituangkan dalam Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2015. Untuk mencapai tujuan tersebut, BPJS Kesehatan telah membentuk kantor perwakilan di berbagai daerah, termasuk Kantor Cabang Manado. BPJS Kesehatan Cabang Manado bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi dan tugas pokoknya, yang terbagi dalam enam bidang: Pembinaan, Pemeriksaan, dan Pemantauan Peserta (P4), Penjaminan Manfaat Utama (PMP), Penjaminan Manfaat Rujukan (PMR), Penagihan dan Keuangan (PK), Sumber Daya Manusia, Umum, dan Komunikasi Publik (SDMUKP), dan Pelayanan Keanggotaan dan Peserta (KPP). Bidang KPP meliputi empat jenis pelayanan peserta, yaitu petugas pelayanan, informasi dan penanganan pengaduan, administrasi, dan pelayanan prioritas. BPJS Kesehatan berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pesertanya, memastikan kepuasan mereka.

Per Desember 2022, jumlah peserta program BPJS secara nasional adalah 248.771.083 orang dari total penduduk Indonesia sebanyak 271.066.356 orang. Di wilayah Sulut tercatat 2.529.141 jiwa yang terdaftar di BPJS, sementara jumlah penduduk Sulut sebanyak 2.528.794 jiwa. Begitu pula di Kota Manado, terdapat 544.787 peserta BPJS dari total penduduk 435.334 (Sismonev DJSN, 2023). Melihat data jumlah kunjungan pelayanan administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado periode Januari hingga Desember 2022, total ada 15.183 kunjungan. Dengan kepesertaan yang begitu besar, bahkan melebihi penduduk setempat, BPJS Kesehatan sebagai layanan publik harus memiliki standar kualitas yang tinggi. Bukti menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan mampu memenuhi kebutuhan semua pelanggan/peserta yang berkunjung dan menjamin kepuasan mereka.

Memastikan kepuasan peserta merupakan aspek integral dari menjaga kualitas layanan. Sangat penting untuk mengukur kepuasan peserta di samping kualitas layanan, karena keduanya terkait secara inheren. Cara efektif untuk mengukur kebutuhan dan preferensi peserta adalah melalui survei kepuasan peserta secara berkala. Survei ini memainkan peran penting dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan peserta yang berkembang, yang pada gilirannya menginformasikan pengukuran kepuasan peserta secara periodik dan akurat (Pohan, 2017). Untuk menilai kepuasan peserta, salah satu pendekatannya adalah memprioritaskan kualitas layanan, karena hal itu berdampak langsung pada kepuasan peserta. Penilaian tingkat kepuasan peserta menjadi acuan yang berharga untuk menentukan prioritas perbaikan dan peningkatan berbagai dimensi kualitas pelayanan di lingkungan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado sebagai penyedia layanan publik.

Metode *Service Quality* (ServQual) adalah pendekatan yang diakui untuk menghitung kepuasan peserta, dengan lima dimensi utama: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*. Hal ini sejalan dengan penelitian Dahlan terbaru (2021) yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan *reliability*, *responsiveness*, *empati*, *assurance*, dan *tangibles* terhadap Kepuasan Peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan Pelayanan administrasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado secara umum memuaskan, meskipun masih ada beberapa kendala yang menghambat efisiensi dan efektifitas. Salah satu masalah utamanya adalah ketidakseimbangan antara jumlah peserta dengan petugas yang tersedia untuk melayani mereka. Waktu pelayanan juga kurang cepat,

terbukti dengan hanya ada satu loket pelayanan administrasi untuk setiap 40 peserta. Dengan asumsi waktu pelayanan rata-rata 10 menit dan waktu kerja produktif 380 menit per hari bagi para frontliner, jelas tidak semua peserta dapat dilayani pada hari yang sama karena tingginya jumlah pengunjung harian. Selain itu, kapasitas tempat duduk di dalam ruangan tidak mencukupi untuk menampung semua peserta, sehingga mereka harus menunggu di luar ruangan. Situasi ini menuntut peningkatan kualitas layanan.

Menurut penelitian Purwati (2017), secara keseluruhan kinerja BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado dinilai sudah baik, namun masih ada keluhan yang perlu mendapat perhatian. Diantaranya adalah jumlah petugas penyedia layanan yang tidak mencukupi dibandingkan dengan permintaan dan sosialisasi yang kurang optimal kepada masyarakat sehingga menimbulkan keluhan tentang ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan masih kurang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan administrasi kepesertaan yang diberikan kepada peserta JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado.

METODE

Penelitian yang dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado pada bulan Februari sampai dengan Juni 2023 merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei deskriptif. Populasi sasaran penelitian ini terdiri dari data peserta JKN yang berkunjung ke BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado antara bulan Januari sampai dengan Desember 2022. Total jumlah kunjungan yang tercatat selama periode tersebut adalah 15.183. Selama penelitian ini, total 95 sampel dikumpulkan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* yang dikenal dengan *accidental sampling*. Metode pengambilan sampel ini digunakan selama durasi penelitian. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menitikberatkan pada analisis data univariat yang bertujuan untuk menjelaskan karakteristik dari masing-masing variabel penelitian. Variabel tersebut antara lain *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Empathy* (Empati), dan *Assurance* (Jaminan).

HASIL

Karakteristik Responden

Deskripsi yang diberikan berkaitan dengan responden dan mencakup jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan tertinggi yang dicapai.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	n	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	35	36,8
	Perempuan	60	63,2
2	Usia		
	19-44 tahun (dewasa)	61	64,2
	45-59 tahun (pra lanjut usia)	26	27,4
	60 tahun ke atas (lanjut usia)	8	8,4
3	Pendidikan Terakhir		
	SD/Sederajat	9	9,5
	SMP/Sederajat	10	10,5
	SMA/Sederajat	47	49,5
	Diploma	5	5,3
	Sarjana	22	23,2
	Lainnya	2	2,1

Berdasarkan tabel sebaran peserta terlihat bahwa mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 60 responden (63,2%), sedangkan responden laki-laki hanya berjumlah 35 peserta (36,8%). Distribusi usia sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2016 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berada pada rentang usia 19-44 tahun (dewasa) sebanyak 61 orang (64,2%). Sebaliknya responden yang dikategorikan lanjut usia lebih sedikit yaitu berusia 60 tahun ke atas yang hanya berjumlah 8 partisipan (8,4%). Analisis usia responden juga menunjukkan bahwa rata-rata usia (mean) adalah 39,28, nilai tengah (median) adalah 38, nilai yang paling sering muncul (modus) adalah 23, dan standar deviasi adalah 13,67. Selanjutnya, untuk tingkat pendidikan tertinggi responden, terlihat bahwa tingkat pendidikan terakhir yang dicapai adalah SLTA atau sederajat, dengan 47 peserta (49,5%), sedangkan sebagian kecil responden telah mencapai pendidikan di atas itu. tingkat, termasuk pendidikan non-sekolah dan gelar Master, yang hanya berjumlah 2 peserta (2,1%).

Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi Kepesertaan pada Peserta JKN

Parasuraman, A., Zeithaml, VA, dan Berry, L (2001) mengembangkan teori SERVQUAL untuk menilai kepuasan partisipan. Teori ini mencakup berbagai dimensi, antara lain berwujud, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan, yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan pada Dimensi Bukti Fisik

No	Indikator Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Jawaban Responden				Mean
		TP	CP	P	SP	
1	Kondisi bangunan fisik mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi	0 (0%)	20 (21,1%)	61 (64,2%)	14 (14,7%)	2,94
2	Kelengkapan peralatan/ fasilitas pelayanan administrasi	1 (1,1%)	23 (24,2%)	63 (66,3%)	8 (8,4%)	2,82
3	Penampilan/kerapian petugas BPJS Kesehatan dalam pelayanan administrasi	0 (0%)	19 (20%)	64 (67,4%)	12 (12,6%)	2,93

Berdasarkan tabel yang disajikan, terlihat bahwa dari ketiga indikator aspek *tangibles*, tingkat kepuasan tertinggi diperoleh dari indikator kondisi bangunan fisik yang memfasilitasi pelaksanaan pelayanan administrasi, dengan skor rata-rata sebesar 2.94. Berikut ini adalah indikator tentang sikap dan penampilan petugas BPJS Kesehatan selama pelayanan administrasi, dengan skor rata-rata 2,93. Terakhir, indikator kecukupan sarana dan prasarana pelayanan administrasi memperoleh skor rata-rata 2,82.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan pada Dimensi Keandalan

No	Indikator Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	Jawaban Responden				Mean
		TP	CP	P	SP	
1	Kesesuaian pelayanan administrasi dengan yang dijanjikan	4 (4,2%)	26 (27,4%)	57 (60%)	8 (8,4%)	2,73
2	Kepedulian petugas BPJS melayani peserta	3 (3,2%)	17 (17,9%)	64 (67,4%)	11 (11,6%)	2,87
3	Kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi baik	3 (3,2%)	18 (18,9%)	57 (60%)	17 (17,9%)	2,93

Berdasarkan tabel yang disajikan, tingkat kepuasan tertinggi dalam hal keandalan terlihat pada indikator khusus yang mengukur kemampuan petugas BPJS Kesehatan dalam memberikan layanan administrasi yang efisien, dengan rata-rata peringkat 2,93. Berikut ini adalah indikator yang mengukur perhatian petugas BPJS dalam melayani peserta dengan rata-rata nilai 2,87. Terakhir, indikator yang mengevaluasi keselarasan pelayanan administrasi dengan janji yang dibuat mendapat nilai rata-rata 2,73.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan pada Dimensi Daya Tanggap

No	Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Jawaban Responden				Mean
		TP	CP	P	SP	
1	Kepastian dalam memberikan informasi waktu pelayanan	4 (4,2%)	23 (24,2%)	58 (61,1%)	10 (10,5%)	2,78
2	Kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi cepat	3 (3,2%)	22 (23,2%)	60 (63,2%)	10 (10,5%)	2,81
3	Kesiapan petugas BPJS Kesehatan membantu peserta	2 (2,1%)	17 (17,9%)	61 (64,2%)	15 (15,8%)	2,94

Data yang disajikan dalam tabel menggambarkan tingkat kepuasan peserta terhadap dimensi daya tanggap. Terlihat bahwa tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah pada indikator kesiapan yang menunjukkan bahwa petugas BPJS Kesehatan sigap dalam membantu peserta, dengan skor rata-rata 2,94. Menyusul kemudian adalah indikator kemampuan yang menyoroti efisiensi petugas BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi yang cepat dengan skor rata-rata 2,81. Sebaliknya, tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada indikator kepastian informasi yang diberikan terkait waktu pelayanan dengan nilai rata-rata 2,78.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan pada Dimensi Empati

No	Indikator Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	Jawaban Responden				Mean
		TP	CP	P	SP	
1	Perhatian petugas BPJS Kesehatan pada peserta	2 (2,1%)	18 (18,9%)	53 (55,8%)	22 (23,2%)	3,00
2	Kepedulian pada kebutuhan peserta	1 (1,1%)	16 (16,8%)	64 (67,4%)	14 (14,7%)	2,96
3	Kenyamanan pelayanan yang dirasakan peserta	2 (2,1%)	21 (22,1%)	52 (54,7%)	20 (21,1%)	2,95

Berdasarkan tabel yang disajikan, hasil menunjukkan bahwa dimensi empati mendapat tingkat kepuasan tertinggi. Secara khusus, peserta menyatakan paling puas dengan perhatian yang diberikan petugas BPJS Kesehatan, dengan skor rata-rata 3,00. Hal ini diikuti oleh indikator kepedulian terhadap kebutuhan peserta yang memperoleh skor rata-rata 2,96. Terakhir, peserta melaporkan tingkat kenyamanan yang tinggi dengan layanan yang diberikan, dengan skor rata-rata 2,95 pada indikator ini.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan pada Dimensi Jaminan

No	Indikator Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jawaban Responden				Mean
		TP	CP	P	SP	
1.	Rasa aman yang diberikan pada saat mendapat pelayanan administrasi	0 (0%)	17 (17,9%)	62 (65,3%)	16 (16,8%)	2,99
2.	Adanya tanggung jawab petugas BPJS Kesehatan	2 (2,1%)	15 (15,8%)	66 (69,5%)	12 (12,6%)	2,93
3.	Dukungan moral petugas dalam memberikan pelayanan administrasi	0 (0%)	26 (27,4%)	57 (60%)	12 (12,6%)	2,85

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel tersebut, terlihat bahwa dari ketiga indikator dalam dimensi *assurance*, tingkat kepuasan tertinggi terlihat pada rasa aman yang dialami saat menerima pelayanan administrasi, dengan nilai rata-rata 2,99. Menyusul di belakangnya adalah kepuasan yang diperoleh dari tanggung jawab yang ditunjukkan oleh petugas BPJS Kesehatan yang memperoleh nilai rata-rata 2,93. Terakhir, indikator dukungan moral yang diberikan kepada petugas dalam memberikan pelayanan administrasi mendapat nilai rata-rata 2,85.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Kajian dilakukan terhadap peserta JKN yang mendapatkan pelayanan administrasi kepesertaannya di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado. Ukuran sampel total terdiri dari 95 peserta. Temuan mengungkapkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, terhitung 63,2% dari sampel. Dari segi usia, para peserta berkisar antara 19 dan 44 tahun, mengklasifikasikan mereka sebagai orang dewasa. Sebaran usia tersebut telah sesuai dengan pedoman yang digariskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2016. Lebih lanjut, hasil analisis menunjukkan bahwa proporsi tertinggi responden telah menyelesaikan pendidikan hingga tamat SMA atau sederajat, yaitu sebesar 49,5% dari sampel.

Melalui wawancara yang dilakukan diketahui bahwa motivasi utama individu mencari pelayanan administrasi kepesertaan di BPJS Kesehatan Cabang Manado adalah sebagai berikut: aktivasi kartu kepesertaan JKN-KIS, melunasi tunggakan atau denda, meminta perubahan di fasilitas pelayanan kesehatan, update status kepesertaan, penambahan anggota keluarga, pembetulan informasi identitas yang tidak valid, dan berbagai alasan lainnya. Di antaranya yang paling banyak terjadi adalah aktivasi kartu peserta JKN-KIS dan pembayaran iuran atau denda. Hal ini menunjukkan bahwa masih cukup banyak peserta JKN yang belum aktif kepesertaannya.

Tingkat kepesertaan BPJS dalam skala nasional dapat dilihat melalui data per Desember 2022. Meskipun jumlah peserta telah mencapai 248.771.083 orang, ada subset yang signifikan dari 44.401.401 peserta tidak aktif dari keseluruhan populasi 271.066.356 orang yang tinggal di Indonesia. Khusus untuk wilayah Sulut, jumlah peserta BPJS mencapai 2.529.141 orang. Namun perlu diketahui bahwa dari total penduduk Sulut yang berjumlah 2.528.794 jiwa, terdapat 575.442 peserta yang tidak aktif. Demikian pula di wilayah Kota Manado, jumlah peserta BPJS mencapai 544.787 orang. Namun yang memprihatinkan adalah dari total penduduk Kota Manado yang berjumlah 435.334 jiwa, terdapat 171.263 peserta tidak aktif yang hadir. Statistik ini diambil dari laporan Sismonev DJSN tahun 2023.

Sesuai Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, diamanatkan bahwa setiap warga negara Indonesia wajib mengikuti program BPJS. Oleh karena itu, untuk menegakkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), setiap Warga Negara Indonesia (WNI), termasuk Warga Negara Asing (WNA) yang telah menetap di Indonesia minimal enam bulan, harus mendaftarkan diri sebagai peserta program JKN. Persyaratan ini tidak terbatas pada pekerja formal, tetapi juga berlaku untuk pekerja informal. Pekerja formal wajib didaftarkan oleh perusahaan masing-masing, dengan iuran sebesar 5% dari gaji atau upah bulanan. Majikan bertanggung jawab untuk membayar 4% sementara pekerja membayar 1% sisanya. Pekerja informal, di sisi lain, diharuskan mendaftar sendiri dan memberikan iuran berdasarkan kelas manfaat yang diinginkan.

Sebagaimana tertuang dalam pedoman yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan, terdapat hak dan kewajiban bagi peserta JKN. Di satu sisi, peserta berhak menerima kartu peserta yang berfungsi sebagai identitas mereka, memberikan akses ke layanan kesehatan. Mereka juga berhak mendapatkan informasi tentang hak dan kewajibannya, serta tata cara memperoleh pelayanan kesehatan, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, peserta berhak berobat ke fasilitas kesehatan yang ditunjuk yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, serta menyampaikan keluhan, kritik, dan saran baik secara lisan maupun tertulis kepada BPJS Kesehatan. Di sisi lain, peserta JKN wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya sebagai peserta BPJS Kesehatan, memberikan iuran secara teratur, serta memberikan informasi yang akurat dan lengkap tentang diri dan anggota keluarganya. Mereka juga bertanggung jawab untuk segera melaporkan setiap perubahan data pribadi dan keluarga mereka, termasuk

perubahan status pekerjaan, status perkawinan, alamat, dan fasilitas kesehatan utama. Untuk memastikan integritas dan keamanan kartu peserta, sangat penting untuk mencegah kerusakan, kehilangan, atau penggunaan yang tidak sah. Penting juga untuk secara ketat mematuhi semua peraturan dan protokol yang mengatur layanan kesehatan, sebagaimana digariskan oleh BPJS Kesehatan pada tahun 2018

Tingkat Kepuasan Peserta

Temuan penelitian memberikan analisis tingkat kepuasan yang diungkapkan oleh peserta yang berkaitan dengan berbagai aspek yang diuraikan dalam teori SERVQUAL Parasuraman, A, Zeithaml, VA, dan Berry, L (2001). Dimensi ini meliputi berwujud, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan.

Tingkat Kepuasan pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kualitas pelayanan administrasi kepesertaan yang diberikan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado dapat dilihat melalui bukti nyata. Bukti ini dapat berupa penampilan fisik dan sejalan dengan pengalaman dan persepsi aktual peserta JKN. Dalam penelitian ini terdapat tiga indikator penilaian yang berkaitan dengan dimensi bukti fisik. Indikator pertama berfokus pada kondisi fisik bangunan yang memudahkan pelayanan administrasi. Hal ini memerlukan gedung Kantor Cabang BPJS Kesehatan Manado yang terawat, bersih, dan teratur dengan interior yang estetik. Bangunan juga harus menyediakan ruang yang cukup pada area-area seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, toilet, tempat parkir, dan fasilitas lain yang menunjang pelayanan administrasi. Indikator kedua menyangkut ketersediaan peralatan dan fasilitas yang diperlukan untuk pelayanan administrasi. BPJS Kesehatan Cabang Manado harus memiliki kelengkapan administrasi yang handal dan sarana pendukung lainnya yang mendukung kepuasan peserta. Mengevaluasi aspek fisik pelayanan administrasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, terdapat tiga indikator utama yang perlu diperhatikan. Indikator pertama adalah penampilan dan kerapian petugas BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manado. Para petugas ini harus tampil menarik dan rapi, karena memberikan kesan positif bagi peserta. Indikator kedua menitikberatkan pada kondisi fisik bangunan yang mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi. Indikator ini mendapat peringkat kepuasan tertinggi, dengan skor rata-rata 2,94. Menyusul di belakangnya adalah indikator ketiga, yang menilai kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan administrasi. Indikator ini memperoleh skor rata-rata 2,82. Singkatnya, dimensi bukti fisik, atau bukti fisik, diklasifikasikan sebagai memuaskan. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan guna lebih meningkatkan kepuasan peserta dalam pelayanan administrasi kepesertaan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Manado kedepannya.

Berdasarkan temuan-temuan wawancara, terlihat bahwa para peserta mengungkapkan kepuasannya mengenai berbagai aspek. Aspek tersebut meliputi kondisi fisik bangunan secara keseluruhan, sikap petugas, dan kelengkapan sarana dan prasarana yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado. Ketersediaan fasilitas yang lengkap sangat diapresiasi oleh responden, terutama ibu-ibu yang menyusui atau merawat bayi di bawah usia tiga tahun. Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado, terdapat ruangan khusus bagi ibu yang membutuhkan suasana yang lebih privat untuk merawat bayinya dan melakukan kegiatan menyusui. Selain itu, tersedia mushola bagi peserta Muslim untuk menunaikan kewajiban agamanya. Selain fasilitas yang lengkap, responden menyatakan puas dengan kebersihan fasilitas. Selain itu, penampilan dan kerapian petugas BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado dinilai baik oleh responden.

Pemeriksaan dimensi bukti fisik, khususnya aspek fisik seperti fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil, sangat penting (Parasuraman, et al 1988). Saat mencari layanan, individu yang menginginkan layanan luar biasa dapat menilai kepuasan mereka berdasarkan dimensi bukti fisik hanya dengan observasi. Dimensi bukti fisik layanan biasanya meliputi

keberadaan sarana dan prasarana layanan, pemanfaatan teknologi layanan, dan kinerja penyedia layanan yang selaras dengan karakteristik layanan yang diberikan dalam bentuk nyata (Dahlan, 2021). Kualitas layanan bukti fisik dalam suatu layanan seringkali dapat memainkan peran penting dalam kepuasan peserta, karena penyediaan sarana dan prasarana yang memadai dapat menumbuhkan rasa puas dan nyaman selama berada di area layanan (Iswanto, et al 2020). Ketika dimensi bukti fisik berkualitas tinggi, kepuasan peserta juga cenderung meningkat (Primary, et al 2021). Untuk meningkatkan kepuasan peserta, sangat penting untuk memprioritaskan semua aspek bukti fisik (*tangibles*). Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanafi (2019) di Kantor Cabang Utama (KCU) BPJS Kesehatan Bandung yang melibatkan 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi sebesar 76,5% diamati pada dimensi *tangibles* (bukti fisik). Hasil ini didukung dengan tidak adanya keluhan dan persepsi positif responden terhadap penampilan dan kemampuan berkomunikasi petugas BPJS Kesehatan KCU Bandung. Meskipun dimensi bukti fisik (*tangibles*) secara umum dinilai baik, namun masih perlu perhatian dan perbaikan lebih lanjut untuk memastikan peningkatan kepuasan peserta di masa yang akan datang terkait pelayanan administrasi kepesertaan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Manado.

Tingkat Kepuasan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Setiap penyedia layanan harus memiliki keterampilan, pengetahuan, perawatan, keahlian, dan profesionalisme yang diperlukan untuk memastikan penyampaian layanan yang memuaskan. Penelitian ini berfokus pada tiga indikator penilaian dalam ranah reliabilitas. Indikator pertama adalah kepatuhan pelayanan administrasi terhadap komitmen yang telah dibuat, memastikan pengelolaan dan pemberian pelayanan kepada peserta JKN sesuai dengan standar yang dijanjikan. BPJS Kesehatan berdedikasi untuk memberikan layanan yang luar biasa berdasarkan empat nilai inti yang berfungsi sebagai kompas untuk semua Duta BPJS Kesehatan. Nilai-nilai tersebut, yaitu Integrity, Collaboration, Excellent Service, dan Innovation, secara bersama-sama disebut sebagai INISIATIF. Dengan berpegang pada prinsip tersebut, BPJS Kesehatan memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan peserta (Humas BPJS Kesehatan, 2022). Indikator kedua berfokus pada empati yang ditunjukkan oleh petugas BPJS saat melayani peserta. Hal ini dapat diamati melalui gerak tubuh, ekspresi wajah, dan pilihan kata mereka saat memberikan layanan. Indikator ketiga berkaitan dengan kompetensi administrasi petugas BPJS Kesehatan. Ini melibatkan komunikasi yang efektif, bahasa yang jelas dan dapat dimengerti, interaksi yang terjalin dengan baik antara petugas dan peserta, dan kepemilikan keterampilan dan pengetahuan yang komprehensif untuk membantu peserta secara efektif. Hasil temuan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada aspek yang mengukur kompetensi petugas BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi yang efisien, dengan skor rata-rata 2,93. Hal ini diikuti dengan indikator yang mengukur tingkat perhatian petugas BPJS terhadap peserta dengan skor rata-rata 2,87. Sebaliknya, indikator yang mengukur kesesuaian pelayanan administrasi dengan standar yang dijanjikan memperoleh tingkat kepuasan paling rendah dengan skor rata-rata 2,73. Meskipun demikian, mayoritas responden menyatakan puas dengan indikator dalam dimensi reliabilitas. Oleh karena itu, semua indikator harus diprioritaskan dalam dimensi keandalan untuk menjaga kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa peserta menyatakan puas dengan keandalan petugas BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manado. Sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Mereka memuji petugas karena secara efektif membimbing peserta dan membantu mereka memahami dokumen yang diperlukan sebelum melanjutkan dengan layanan yang sebenarnya. Selain itu, petugas sangat membantu dalam mengarahkan peserta yang mengalami kesulitan dalam mengisi formulir yang dibutuhkan. Namun, ada beberapa individu yang mengalami kendala selama pelayanan. Mereka

menghadapi masalah seperti persyaratan dokumen yang berlebihan dan bantuan yang dirasakan tidak memadai dari petugas. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengungkapkan tingkat kepuasan terendah pada indikator kepatuhan pelayanan administrasi terhadap standar yang dijanjikan, dengan skor rata-rata 2,73. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam pelayanan, khususnya dalam dimensi ketergantungan, untuk menjamin dan meningkatkan kepuasan peserta dalam menerima pelayanan.

Esensi layanan *reliability* terletak pada kompetensi dan kepastian yang dimiliki petugas dalam memahami prosedur dan mekanisme kerja. Petugas ini mahir dalam mengidentifikasi dan memperbaiki setiap penyimpangan dari prosedur yang ditetapkan, dan mereka memiliki kemampuan untuk memberikan panduan yang jelas bagi peserta yang mungkin mengalami kesulitan dalam memahami aspek layanan tertentu. Tujuan mereka adalah untuk memastikan bahwa peserta benar-benar puas dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, petugas yang andal adalah mereka yang memiliki pemahaman mendalam tentang pekerjaannya, menunjukkan penguasaan, kemandirian, dan profesionalisme dalam perannya (Parasuraman, 2001).

Dalam konteks penelitian ini, kehandalan terutama difokuskan pada penyediaan layanan administrasi kepesertaan yang secara konsisten dan akurat disampaikan seperti yang dijanjikan. Petugas yang handal adalah mereka yang mampu mengelola alur kerja terkait penanganan berkas peserta BPJS secara efektif. Mereka juga terampil mengkomunikasikan informasi relevan yang perlu disiapkan untuk layanan, serta mengarahkan peserta ke loket yang sesuai berdasarkan kebutuhan spesifik mereka (Iswanto, dkk, 2020). Dimensi Keandalan memiliki arti penting karena merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN. Telah diamati bahwa terdapat hubungan satu arah antara kehandalan dan kepuasan peserta program JKN pada tingkat individu di dalam organisasi BPJS Kesehatan cabang Makassar. Ini menyiratkan bahwa ketika keandalan meningkat, kepuasan juga cenderung meningkat. Sebuah studi yang dilakukan oleh Nurdin et al. pada tahun 2021 mendukung temuan ini. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Iswanto et al. tahun 2020 di BPJS Kesehatan Kabupaten Bulukumba mengungkapkan bahwa aspek kehandalan menjadi prioritas dan perhatian yang maksimal. Sebagai bagian dari penyampaian layanan mereka, petugas terlibat dalam kegiatan bermain peran untuk mengidentifikasi dan mengatasi setiap area yang membutuhkan perbaikan untuk memberikan layanan yang andal.

Tingkat Kepuasan pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tingkat ketanggapan dalam pelayanan dapat dilihat melalui dua aspek yaitu efisiensi petugas administrasi kepesertaan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, serta kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diterimanya. Penelitian ini menggunakan tiga indikator untuk menilai kepuasan dalam hal daya tanggap. Indikator pertama berfokus pada kepastian informasi yang diberikan terkait waktu pelayanan. Ini berarti bahwa layanan yang diberikan mematuhi jadwal yang telah ditentukan sebelumnya, menghindari penundaan atau penutupan lebih awal. Ini termasuk jam buka dan tutup layanan, durasi layanan, dan waktu istirahat petugas. Indikator kedua menilai kemampuan petugas BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi secara efisien. Ini memerlukan tanggapan yang cepat dan langsung, menghindari penundaan yang tidak perlu dan memastikan waktu peserta tidak terbuang percuma. Indikator ketiga menilai kesiapan petugas BPJS Kesehatan dalam mendampingi peserta. Ini melibatkan dukungan yang cepat dan berpengetahuan, bersama dengan inisiatif proaktif untuk memenuhi kebutuhan peserta secara efektif. Dari ketiga pengukuran yang menilai aspek *responsiveness*, tingkat kepuasan tertinggi terletak pada indikator yang mengukur kesediaan petugas BPJS Kesehatan untuk membantu peserta, dengan rata-rata rating 2,94. Hal ini diikuti oleh indikator yang menilai kemampuan petugas BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi yang cepat dengan skor

rata-rata 2,81. Sedangkan indikator yang menilai kepastian pemberian informasi waktu pelayanan mendapat nilai rata-rata terendah sebesar 2,78. Berdasarkan ketiga indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa responden telah mengalami tingkat responsivitas yang memuaskan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, terlihat bahwa sebagian besar peserta menyatakan puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Mereka percaya bahwa layanan tersebut efisien, dengan waktu tunggu yang minimal dan ketersediaan yang tepat waktu. Selain itu, petugas mahir menangani kebutuhan peserta selama layanan. Wawancara juga menyoroti pentingnya mempertimbangkan semua indikator dalam dimensi Keandalan untuk menjaga kepuasan peserta di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Manado.

Menurut Parasuraman (1988), penekanan pada dimensi responsiveness melibatkan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Daya tanggap dapat diamati melalui keinginan dan kesiapan karyawan untuk segera memberikan layanan yang diperlukan kepada pelanggan. Ini termasuk ketanggapan dalam membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau memiliki kekhawatiran tentang layanan yang telah mereka terima, serta perhatian terhadap ketepatan waktu dan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan. Daya tanggap berfungsi sebagai perwujudan komitmen staf untuk membantu peserta dan memberikan layanan yang cepat dengan segera hadir untuk setiap peserta yang meminta bantuan (Putri, 2022). Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2019), yang menunjukkan bahwa Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar telah berhasil memenuhi lima dimensi pelayanan, termasuk dimensi ketanggapan. Petugas menunjukkan tingkat ketanggapan yang tinggi dalam membantu peserta dengan cepat, memiliki pemahaman yang kuat tentang layanan yang diberikan, menunjukkan kompetensi dalam menangani masalah peserta, memiliki keterampilan komunikasi yang efektif, mahir dalam mengoperasikan sistem komputer, dan unggul dalam menangani keluhan peserta. Dengan demikian dapat disimpulkan kepuasan pelanggan telah tercapai di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar.

Tingkat Kepuasan pada Dimensi Empati (*Empathy*)

Kepuasan dalam hal empati meliputi berbagai faktor seperti perhatian, keseriusan, simpati, pengertian, dan perhatian dari penyedia layanan. Faktor-faktor inilah yang menyebabkan peserta merasa tenang dan nyaman saat menerima layanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam penelitian ini digunakan tiga indikator. Indikator pertama berfokus pada perhatian yang diberikan petugas BPJS Kesehatan kepada peserta. Ini memerlukan petugas yang sepenuhnya terlibat dengan peserta selama penyediaan layanan, menunjukkan perhatian dan minat yang tulus daripada ketidakpedulian atau pengabaian. Indikator kedua adalah kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan permasalahan khusus peserta. Ini melibatkan memahami keadaan masing-masing dan memberikan solusi yang tepat. Terakhir, indikator kenyamanan mengacu pada kemampuan petugas dalam menciptakan rasa kemudahan dan kenyamanan bagi peserta selama menjalani pelayanan. Dimensi empati yang ditunjukkan oleh tiga faktor menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dalam perhatian yang diberikan oleh petugas BPJS Kesehatan kepada peserta dengan rata-rata skor 3,00. Hal ini diikuti dengan indikator kepedulian terhadap kebutuhan peserta dengan skor rata-rata 2,96. Terakhir, peserta melaporkan tingkat kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan, dengan skor rata-rata 2,95. Hasil studi menunjukkan bahwa responden mengungkapkan kepuasan di ketiga kategori dalam dimensi empati. Selanjutnya jika dilihat dari seluruh dimensi, tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi empati, khususnya pada perhatian yang diberikan petugas BPJS Kesehatan kepada peserta dengan skor rata-rata 3,00.

Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mengungkapkan kepuasan dengan layanan yang diberikan dalam bentuk empati. Para peserta merasa nyaman saat menerima layanan, dan mereka memuji petugas atas pendekatan mereka dalam

memberikan perhatian dan dukungan. Semua indikator yang berkaitan dengan empati perlu diperhatikan untuk menjaga kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado.

Seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur empati dalam pelayanan pelanggan adalah tingkat kepedulian dan perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado, petugas pelayanan yang bertanggung jawab atas administrasi kepesertaan harus memiliki empati agar dapat mengatasi permasalahan peserta yang dilayaninya secara efektif. Empati ini ditunjukkan dengan memahami kebutuhan peserta, memberi mereka perhatian penuh, mendekati masalah mereka dengan serius, menunjukkan simpati, dan secara aktif terlibat dalam berbagai tantangan yang mungkin mereka hadapi. Upaya ini pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan keseluruhan peserta. Penelitian terbaru yang dilakukan oleh Addition (2021) semakin mendukung anggapan bahwa kualitas pelayanan khususnya empati berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Halmahera Utara. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hanafi (2019) yang mengungkapkan bahwa dimensi empati memperoleh peringkat kepuasan sebesar 76,0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan kesabaran, kepedulian, dan perhatian yang ditunjukkan oleh petugas dalam berinteraksi dengan peserta.

Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tingkat kepuasan dalam hal penjaminan terutama bergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk menawarkan penjaminan. Jaminan ini menanamkan kepercayaan pada penerima layanan, memastikan bahwa semua aspek layanan dilaksanakan secara menyeluruh dan efisien. Ini mencakup faktor-faktor seperti kecepatan, akurasi, kenyamanan, pelaksanaan yang mulus, dan kualitas keseluruhan layanan yang diberikan. Mengevaluasi kepuasan pada dimensi jaminan melibatkan pertimbangan tiga indikator utama. Indikator pertama mengacu pada rasa aman yang dialami individu saat menerima pelayanan administrasi. Hal ini mencakup memastikan bahwa petugas menjaga kerahasiaan data peserta, menahan diri dari perilaku mengintimidasi, dan membangun rasa percaya antara peserta dan petugas. Kriteria kedua berkaitan dengan tugas petugas BPJS Kesehatan, yang berarti bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan kepesertaan, petugas mampu memberikan pendampingan selama keseluruhan proses. Selain itu, personel dapat dimintai pertanggungjawaban atas kata-kata dan tindakan mereka saat memberikan layanan. Kriteria ketiga berfokus pada dukungan moral yang diberikan oleh personel selama layanan administrasi, yang berarti bahwa personel memberikan dorongan yang konstruktif dan positif selama layanan berlangsung. Berdasarkan ketiga kriteria dalam ranah penjaminan tersebut, tingkat kepuasan tertinggi terletak pada indikator rasa aman yang dialami saat menerima pelayanan administrasi, dengan rata-rata nilai 2,99. Tingkat kepuasan tertinggi kedua terdapat pada indikator tanggung jawab yang ditunjukkan oleh petugas BPJS Kesehatan dengan nilai rata-rata 2,93. Terakhir, indikator yang mengukur dukungan moral yang diberikan oleh aparatur dalam pelayanan administrasi memperoleh nilai rata-rata 2,85. Hasil ini menunjukkan bahwa responden mengungkapkan kepuasan di ketiga kategori tersebut.

Menurut umpan balik yang dikumpulkan dari orang yang diwawancarai, terbukti bahwa mereka menyatakan kepuasan dengan aspek jaminan layanan. Responden merasa aman saat mengungkapkan informasi pribadi mereka dan saat memanfaatkan layanan tersebut. Selain itu, mereka tidak mengalami intimidasi atau paksaan dalam bentuk apapun dari petugas layanan. Selain itu, responden mengakui dorongan moral yang diberikan oleh petugas selama pemberian layanan. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado harus mengutamakan kualitas pelayanannya dalam hal jaminan, dengan tujuan untuk menjaga kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado.

Pengukuran dimensi *assurance*, seperti yang didefinisikan oleh Parasuraman et al. (1988), berfokus pada pengetahuan dan kesopanan yang ditampilkan oleh karyawan, serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan membangkitkan rasa percaya diri. Di BPJS Kesehatan Manado, pelayanan administrasi kepesertaan memerlukan rasa kepastian dalam pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian khusus ini diwujudkan melalui jaminan yang diberikan oleh petugas pelayanan, sehingga peserta yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa semua aspek pelayanan yang diberikan bersifat menyeluruh, efisien, nyaman, lancar, dan berkualitas. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dahlan et al. (2021) dengan melibatkan 264 responden, ditemukan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Artinya semakin baik penjaminan maka semakin besar peningkatan kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian Sari et al. (2019), yang menunjukkan bahwa Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar memenuhi kelima dimensi tersebut, termasuk dimensi *assurance*.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan merasa bahwa layanan administrasi kepesertaan di BPJS Kesehatan yang berada di Kantor Cabang Manado telah memenuhi puas dalam 5 aspek kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh petugas BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado dan seluruh responden yang berpartisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2018) 'Hak dan Kewajiban', *bpjs-kesehatan.go.id*, dipublikasikan 20 September 2018, diakses 25 Mei 2023, <<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2017/27>>
- BPJS Kesehatan. (2021) 'Tugas dan Fungsi', *bpjs-kesehatan.go.id*, dipublikasikan 03 Agustus 2021, diakses 30 November 2022, <<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2021/30>>
- Dahlan, N., Semmaila, B., dan Mahfudnurnajamuddin. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan', *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1).
- Data Jumlah Kunjungan Pelayanan Administrasi di BPJS kesehatan Kantor Cabang Manado Tahun 2022.
- Hanafi, M. (2019) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) tentang Pelayanan Administrasi Kepesertaan di BPJS Kesehatan Cabang Utama (KCU) Bandung', *Jurnal Teras Kesehatan*, 2(2).
- Humas BPJS Kesehatan. (2022) 'Kultur INISIATIF BPJS Kesehatan, untuk Layanan JKN yang Handal', *bpjs-kesehatan.go.id*, dipublikasikan 23 Juli 2022, diakses 30 November 2022 <<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2359/Kultur-INISIATIF-BPJS-Kesehatan-untuk-Layanan-JKN-yang-Andal#:~:text=Sementara%20itu%2C%20Direktur%20SDM%20dan,itu%20diharapkan%20dapat%20mendorong%20seluruh>>

- Iswanto, I., Sudarmi dan Parawangi, A. (2020) 'Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bulukumba', *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2)
- Nurdin, U., Mahfudnurnajamuddin dan Arman. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Dokter PraktekPerorangan (DPP) BPJS Kesehatan Cabang Makassar', *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA., dan Berry, LL (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2016
- Pohan, IS. (2017) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Pratama, A., Bakkareng dan Firdaus, TR. (2021) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang', *Jurnal Matua*, 3(3), pp. 489-498.
- Putri, AS., dan Listyowati, R. (2022) 'Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Mutu Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung,
- Sari, IP., Sawiji, H. dan Murwaningsih, T (2019) 'Analisis Kepuasan Pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar', *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 3(4).
- Tambahani, YO. (2021) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara', *Productivity (ejournal.unsrat.ac.id)*, 2(2)
- UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Website resmi Dewan Jaminan Sosial Nasional Sistem Monitoring Terpadu (SISMONEV DJSN) (<http://sismonev.djsn.go.id/sismonev.php>).