

INTISARI

Sebagai bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional yang memiliki kewajiban melayani masyarakat secara menyeluruh, BPJS Kesehatan membutuhkan upaya pengendalian kualitas jasa agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan terkait. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya pemahaman kualitas layanan dari pihak-pihak terkait, salah satunya peserta BPJS Kesehatan sebagai pengguna layanan, dengan harapan dapat merangkul seluruh masyarakat kota Yogyakarta pada khususnya agar berpartisipasi menjadi peserta program JKN.

Responden penelitian adalah 70 peserta BPJS Kesehatan dari kategori kepesertaan PPU, PBPU dan BP, serta PBI. Responden menjawab kuesioner terkait *service quality (servqual)* yang terdiri atas lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner yang terdiri atas 22 pernyataan dan terbagi menjadi kuesioner harapan (ekspektasi), kepuasan (persepsi), dan kepentingan. Setelah diketahui *gap* antara persepsi dan ekspektasi peserta, skor kepuasan dan kepentingan dipetakan dalam *Importance Performance Matrix* untuk mengetahui faktor yang sebaiknya ditingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing kategori peserta memiliki preferensi yang berbeda atas kualitas jasa pelayanan yang diberikan. Namun terdapat dua faktor yang perlu ditingkatkan menurut semua kategori peserta, yaitu: peserta memperoleh pelayanan yang setara dan adil dengan non-peserta BPJS di fasilitas-fasilitas kesehatan, dan fasilitas fisik pendukung yang mencukupi (misal: tempat parkir, toilet, kebutuhan bagi penyandang disabilitas).

Kata Kunci: Asuransi Kesehatan, *servqual*, *gap analysis*, *importance performance analysis*

ABSTRACT

As part of National Social Assurance System that responsible to serve the community, BPJS Kesehatan requires quality control efforts in order to meet the expectations of the stakeholders. It is necessary to understand the service quality perception from related parties, one of them is the preference of BPJS Kesehatan's participants, as a service users. Hopefully it could increase the participation of JKN program.

The number of respondents in this research were 70 people which divided to some categories: PPU, PBPU and BP, and PBI. The questionnaires is related to service quality (servqual) and consists of five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The questionnaire consisted of 22 statements that divided into expectations, perceptions, and importance part. After find out the gap between perception and expectations, then satisfaction and importance scores are mapped into Importance Performance Matrix to determine which factors should be improved.

The results showed that each category of participants had different preferences on the service quality provided. However, there are two factors that are considered necessary to be improved according to all categories of participants: Each participants get an equal and fair service compared to non-BPJS participants in any health facilities, and Adequate supporting facilities (such as: parking lot, toilet and facilities for persons with disabilities)

Keywords: *Health insurance, servqual, gap analysis, importance performance analysis*