

## ANALISA TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE BPJS KESEHATAN

Noer hikmah<sup>1\*</sup>, Adjat Sudrajat<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen Informatika AMIK BSI Jakarta  
Jl. RS. Fatmawati No. 24 Jakarta Selatan

\*E-mail : noer.nhh@bsi.ac.id,

### ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pendaftaran anggota BPJS kesehatan bisa dilakukan secara online, dengan demikian pihak penyedia jasa harus mampu memberikan perhatian penuh pada *service quality* (SERVQUAL). Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan perusahaan jasa yang satu dengan perusahaan jasa yang lainnya adalah dengan memberikan pelayanan dan kualitas yang lebih tinggi secara konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online BPJS kesehatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Fuzzy Servqual yang diukur antara lain : *Tangibles* (bukti terukur) , *Reliability* (keandalan) , *Responsiveness* (daya tanggap) , *Assurance* (jaminan) , *Empathy* (empati). dari kelima dimensi tersebut maka didapatnya kesimpulan bahwa dimensi yang memiliki GAP terbesar adalah dimensi Reabilitas sebesar -12,49 sehingga pada dimensi ini banyak yang harus diperbaiki. sedangkan dimensi yang memiliki GAP terkecil adalah dimensi Empathy sebesar -1,40.

**Kata Kunci:** BPJS, servqual, kepuasan

### ABSTRACT

*BPJS health are the agency state-owned business assigned special by the government to implement health insurance for all people of Indonesia. A member of BPJS registration health can be done online, thus parties service providers should be able to pay full attention to service quality (servqual). Perception of customer service quality is assessment through over excellence a services. One of the ways of distinguishing service company one with service company another is to the provision of the service and the quality of being more consistently high. This study attempts to know the level of community satisfaction on registration online bpjs health. Methods used in research this is the method fuzzy servqual measured among other: tangibles, reliability, responsiveness, from the five the dimensions so him the conclusion that dimensions having gap the largest dimensions reabilitas of -12,49 so in dimension is much that must be repaired. While dimensions that has the smallest gap is a dimension empathy of -1,40*

**Keywords :** BPJS, SERQUAL, customer satisfaction

### PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan terutama dibidang jasa menjadi keharusan agar perusahaan tetap sukses. Keunggulan suatu jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh

jasa tersebut. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten.

Dengan demikian pihak penyedia jasa harus mampu memberikan perhatian penuh pada *service quality* (SERVQUAL) sehingga tujuan pembelian dari anggota dapat terpenuhi. Skala SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian terhadap enam perusahaan jasa (1985, 1988, 1991, 1994) menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa. Untuk pendaftaran BPJS Kesehatan bisa dilakukan secara online, dengan demikian pihak penyedia jasa harus mampu memberikan perhatian penuh pada *service quality* (SERVQUAL). Dalam konteks pengukuran kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Pengukuran semacam ini dikenal sebagai model *service quality* (SERVQUAL).

Pengukuran kepuasan konsumen menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*). Metode *servqual* yang dikombinasikan dengan metode *fuzzy* didapatkan hasil yang lebih mampu mengkombinasikan ketidakpastian dari penelitian seseorang yang bersifat kualitatif/subyektif. Metode *fuzzy* digunakan untuk mencari alternatif terbaik berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa dari konsumen yang memberikan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya.

### Tujuan Penelitian

Menurut Ali (2009:2) penelitian merupakan suatu cara untuk memahami sesuatu dengan melalui penyelidikan atau melalui usaha mencari bukti-bukti yang muncul sehubungan dengan masalah itu, yang dilakukan secara hati-hati sekali sehingga diperoleh pemecahannya

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat saat melakukan pendaftaran online BPJS kesehatan.

2. Menganalisa faktor- faktor yang dianggap penting dan perlu ditingkatkan kualitasnya terhadap atribut- atribut yang terdapat dalam website BPJS kesehatan.
3. Untuk menguji tingkat Kualitas website pendaftaran online bpjs kesehatan berdasarkan persepsi dan harapan dari pendaftar bpjs kesehatan.

### Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Praktis  
Analisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran online BPJS Kesehatan dapat digunakan untuk memetakan permasalahan apa saja yang muncul dan menjadi kendala saat melakukan pendaftaran online, sehingga berakibat pada kurangnya tingkat partisipasi masyarakat untuk mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS Kesehatan secara online.
2. Manfaat Teoritis  
Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam mengembangkan teori tentang analisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran online pada BPJS Kesehatan.
3. Manfaat Kebijakan  
Hasil dari penelitian diharapkan bisa menjadi bahan rekomendasi dalam perbaikan kualitas pelayanan pendaftaran online pada situs resmi BPJS Kesehatan, sehingga sistem lebih dirasakan manfaat kemudahannya oleh masyarakat

$$\text{Qualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}}$$

### METODE SERVQUAL

Organisasi yang bergerak pada sektor jasa sesuatu yang dihasilkan adalah produk berupa pelayanan memiliki sifat yang khas. Menurut Suljowo (2008), Sifat-sifat khas tersebut diantaranya adalah *intangibility*, *perishability*, *high customer involvement*, dan *heterogeneity*. Oleh karena itu dikembangkan beberapa metode untuk menemukan, mengukur, dan menganalisa determinan dari kualitas

pelayanan. Di antara berbagai metode pengukuran kualitas pelayanan, SERVQUAL merupakan metode yang paling banyak digunakan. Secara lengkap, SERVQUAL mengukur lima *gap* (kesenjangan), tetapi yang menjadi titik tekan dan perhatian adalah *Gap* antara persepsi dan harapan pelanggan. Pengukuran variabel kualitas pelayanan dikenal sebagai model *service quality* (SERVQUAL).

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta *Gap* diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Reliability*, daya tanggap, jaminan, *Emphaty* dan Bukti fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *likert*. Skor *Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithalm, et, al.,1985)

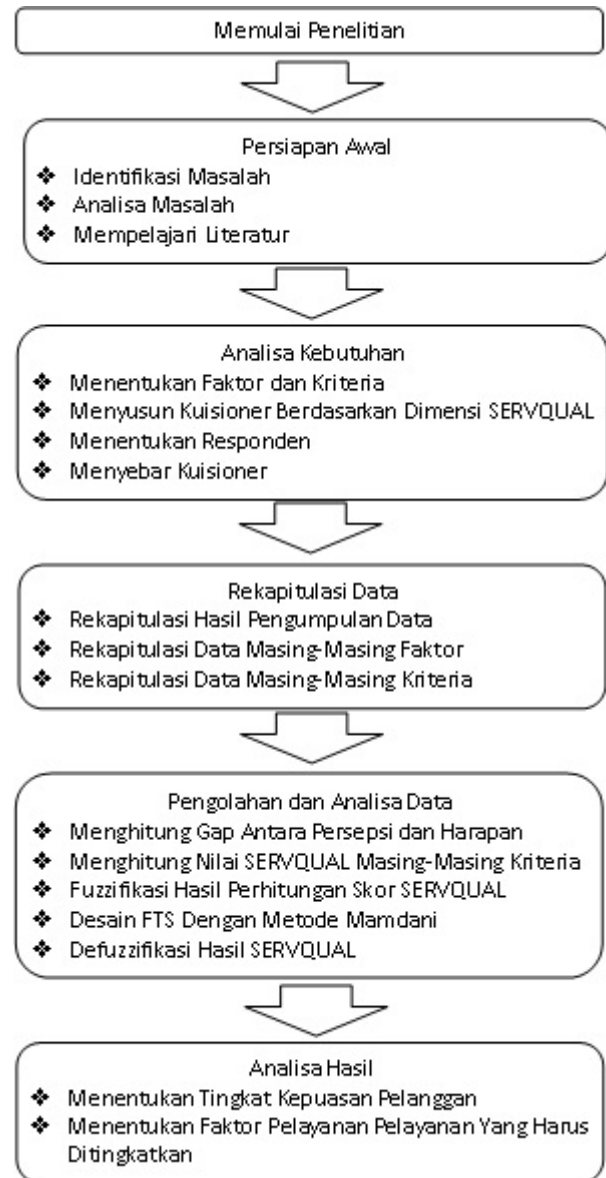
Skor *Gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

1. *Item-by-item analysis*, misal  $P1 - H1$ ,  $P2 - H2$ , dst.  
Dimana P = Persepsi dan H = Harapan
2. *Dimensi-by-dimensi analysis*, contoh:  $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$  dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/*gap servqual* yaitu  $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$
4. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus :
- 5.

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Jika Kualitas ( $Q$ )  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

### Tahapan Penelitian



Sumber : Harto (2015:23)

### Uraian Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja pada gambar di atas, maka masing-masing langkahnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Identifikasi ruang lingkup  
Mendefinisikan ruang lingkup masalah, rumusan masalah serta batasan masalah pada pendaftaran BPJS Kesehatan secara online agar jelas dan tidak melebar dari topik yang sudah ditetapkan.
2. Analisa masalah  
Memahami masalah yang telah ditentukan pada ruang lingkup atau batasannya. Teknik analisa masalah dapat dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu:
  - a. Tahap *indentify*, yaitu mengidentifikasi permasalahan yang terjadi.

- b. Tahap *understand*, yaitu memahami lebih lanjut tentang permasalahan yang ada dengan cara melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan.
  - c. Tahap *analyze*, yaitu mencari kelemahan-kelemahan sistem yang ada dan dengan cara melakukan pengumpulan informasi tentang kebutuhan lebih lanjut tentang harapan peserta BPJS Kesehatan.
3. Mempelajari literatur yang berkaitan dengan judul  
Setelah menganalisa masalah dan menentukan tujuan yang akan dicapai, maka selanjutnya perlu mempelajari literatur terkait dengan permasalahan yang terjadi pada layanan pendaftaran BPJS Kesehatan secara online baik dari perpustakaan, jurnal ilmiah dan artikel yang membahas tentang logika fuzzy, metode service quality, sistem pelayanan, analisa kepuasan peserta BPJS Kesehatan, serta bahan bacaan lain yang dapat mendukung penelitian.
  4. Menentukan faktor dan kriteria  
Faktor dan kriteria dalam penelitian tentang kualitas pelayanan ini mengacu pada lima dimensi Servqual, yaitu:
    - a. Tangible (Bukti Terukur)
    - b. Responsiveness (Daya Tanggap)
    - c. Realibility (Keandalan)
    - d. Assurance (Jaminan)
    - e. Empathy (Empati)
  5. Menyusun dan menyebarkan kuisisioner  
Data yang akan dipakai adalah data primer, di mana data tersebut didapatkan dari responden/peserta BPJS Kesehatan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode servel, yaitu teknik pengumpulan dan analisis data yang berupa opini dan responden yang diteliti melalui tanya jawab. Dalam metode survey ini, penulis menggunakan kuisisioner (pertanyaan tertulis) yang dibuat mengacu lima dimensi SERVQUAL. Dan untuk pengisiannya menggunakan skala likert lima point sebagai panduan untuk melihat kepuasan peserta BPJS Kesehatan secara online.
  6. Rekapitulasi hasil pengumpulan data  
Data yang diperoleh melalui melalui kuisisioner yang telah disebar ke peserta BPJS Kesehatan, selanjutnya akan dikumpulkan dan disusun dalam bentuk tabulasi. Data akan dikelompokkan

berdasarkan masing-masing kriteria dan faktor pelayanan di pendaftaran online BPJS Kesehatan.

7. Pengolahan data dan analisa data
  - a. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan diolah untuk dapat menentukan rata-rata skor persepsi dengan nilai skor harapan dari peserta BPJS Kesehatan mengenai kualitas pelayanan pendaftaran online BPJS Kesehatan.
  - b. Selanjutnya akan dihitung gap antara persepsi dan harapan dengan cara mengurangi nilai skor persepsi dengan nilai skor harapan.
  - c. Setelah didapatkan nilai gap, selanjutnya akan dihitung Servqual dengan cara menghitung rata-rata gap antar kriteria.
  - d. Agar hasil perhitungan Servqual lebih akurat, maka selanjutnya akan dilakukan perhitungan skor Servqual.
  - e. Implementasi dan Pengujian

#### 8. Hasil dan kesimpulan

Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dari pengujian sistem dengan yang ada di lapangan dan mencocokkan hasilnya.

#### Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrument kuisisioner yang dibuat dengan closed questions. Dengan menggunakan closed questions, responden dapat dengan cepat dan mudah menjawab kuisisioner, sehingga data dari kuisisioner dapat dengan cepat dianalisis secara statistik, dan juga pernyataan yang sama dapat diulang dengan mudah.

Kuisisioner dibuat menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik, yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian (Sugiyono, 2010:107).

#### Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian menggunakan data primer, berupa jawaban hasil penyebaran kuisisioner, yaitu sekumpulan pertanyaan yang diajukan pada pendaftaran online BPJS kesehatan.

Penelitian ini menggunakan sumber data yaitu:

## a. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan sumber-sumber tertulis baik dari buku ataupun artikel-artikel yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, kemudian dipelajari dan dicatat guna memperoleh gambaran secara teoritis sehingga dapat memperkuat pendapat kita mengenai hasil penelitian.

## b. Studi Lapangan

## Wawancara

Metode wawancara yaitu dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab secara langsung kepada para pendaftar BPJS kesehatan.

## Kuesioner

Dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, kemudian data akan diolah dengan menggunakan metode *fuzzy* dan *rule-rule* yang ada. Kuesioner terdiri dari 23 pertanyaan, yang disusun berdasarkan 5 kategori objek servqual yaitu:

Tabel 1. Variabel dan Jumlah Pertanyaan

No.	Nama Variabel	Jumlah Pertanyaan
1	Reliability (Bukti Fisik)	6
2	Tangible (Keandalan)	4
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	6
4	Assurance (Jaminan)	4
5	Empathy (Empati)	3

sumber :penulis

Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut akan dikelompokkan berdasarkan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan mereka terima ( *perceived service*) dan dengan layanan yang diharapkan/ diinginkan (*Expected Service*) . setiap pertanyaan yang disampaikan memiliki kriteria jawaban diantaranya sebagai berikut:

Skala yang digunakan adalah skala likert 5 point.

1. Kategori *ekspektasi* atau **harapan** terdiri dari jawaban *Sangat Penting, Penting, Cukup Penting, Tidak Penting, Sangat Tidak Penting,*
2. Kategori **persepsi** atau kenyataan diberi jawaban *Sangat Tidak setuju, Tidak setuju, netral, Setuju, Sangat Setuju.*

**Populasi dan Sample Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pendaftar BPJS online. Karena jumlah anggota populasi terlalu banyak, karenanya dapat dilakukan penentuan sampel.

**A. Teknik Sampling**

Menurut Sugiyono (2009:91) “Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan”.

Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability Sampling* meliputi, *simple random, proportionate stratified random, disproportionate stratified random*, dan *area random*. *Nonprobability Sampling* meliputi, *sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, purposive sampling, sampling jenuh*, dan *snowball sampling*.

Menurut sugiyono (2009:91) Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Cara demikian sering disebut dengan *random sampling*, atau cara pengambilan sampel secara acak. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *disproportionate stratified random*, teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional sebagai sampel

Langkah-langkah yang dilakukan dalam teknik pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

1. Mengambil 120 responden dari peserta BPJS Kesehatan yang sudah mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan.
2. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi peserta BPJS Kesehatan yang sudah mendaftar online sebagai peserta BPJS Kesehatan.

Makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan sampel menjauhi populasi, maka makin besar kesalahan generalisasi (Sugiyono, 2009:91).Berapa jumlah anggota sampel digunakan dalam penelitian berdasarkan pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang

dikehendaki. Tingkat ketelitian/kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya, makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data. Berikut ini table penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael*, untuk tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10

Tabel 2. penentuan jumlah sampel dan populasi dengan taraf kesalahan 1%,5%, dan 10%

N	Kesalahan 1%			N	Kesalahan 5%		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	200	197	155	124
15	15	14	14	250	202	158	140
20	19	19	19	300	297	161	142
25	24	23	23	350	316	167	147
30	29	28	28	400	325	172	151
35	33	32	32	450	324	177	155
40	38	36	36	500	342	182	158
45	42	40	40	600	350	186	162
50	47	44	44	700	357	191	165
55	51	48	48	800	365	195	168
60	55	51	51	900	372	198	171
65	59	55	55	1000	379	202	174
70	63	58	58	1100	385	205	176
75	67	62	62	1200	391	209	180
80	71	65	65	1300	395	212	182
85	75	68	68	1400	399	215	184
90	79	72	72	1500	401	217	185
95	83	75	75	1600	402	218	186
100	87	78	78	1700	403	219	187
110	94	84	84	1800	404	220	188
120	102	89	89	1900	405	221	189
130	109	95	95	2000	405	221	189
140	116	100	100	2100	406	222	190
150	122	105	105	2200	406	222	190
160	129	110	110	2300	407	223	191
170	135	114	114	2400	407	223	191
180	142	119	119	2500	407	223	191
190	148	122	122	2600	408	224	192
200	154	127	127	2700	408	224	192
210	160	131	131	2800	409	225	193
220	165	135	135	2900	409	225	193
230	171	139	139	3000	409	225	193
240	176	142	142	3100	409	225	193
250	182	146	146	3200	410	226	194
260	187	149	149	3300	410	226	194
270	192	153	153	3400	410	226	194

Sumber : Sugiono, 2009

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Model sistem yang akan dibuat dalam penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

1. Perancangan yang dibuat dengan menggunakan penalaran fuzzy Servqual.
2. Kuesioner terdiri dari 23 pertanyaan, yang disusun berdasarkan 5 kategori objek servqual yaitu, *Reliabilty* (Bukti Fisik), *Tangible* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan)
3. Dan *Empathy* (Empati). Dimana untuk objek *Reliabilty* terdapat 6 buah pertanyaan, untuk objek *Assurance* terdapat 4 buah pertanyaan, untuk objek *Tangible* terdapat 4 buah pertanyaan, untuk objek *Responsiveness* terdapat 6 buah pertanyaan,

**PENGOLAHAN DATA KUISIONER**

**Perhitungan Nilai Defuzzyfikasi**

untuk objek *Empathy* terdapat 3 buah pertanyaan, Jawaban dari pertanyaan tersebut akan dikelompokan berdasarkan 2 kategori yaitu *ekspektasi* dan *persepsi* responden.

Untuk selanjutnya masing-masing jawaban akan diberi nilai dengan cara pembobotan seperti pada table dibawah ini :

Tabel 3. Besar Bobot dan Kategori Penilaian

Tingkat Kepuasan	Sangat Tidak Setuju	1
	Tidak Setuju	2
	Netral	3
	Setuju	4
	Sangat Setuju	5
Tingkat Kepentingan	Sangat Kurang	1
	Kurang	2
	Cukup	3
	Baik	4
	Sangat Baik	5

Sumber : penulis

Semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut dimasukan untuk mengetahui seberapa besarnya penilaian responden terhadap kinerja dan pelayanan pendaftaran online BPJS kesehatan. Berikut adalah hasil dari kuesioner berdasarkan 23 pertanyaan atau atribut untuk masing-masing 5 dimensi SERVQUAL berdasarkan penilaian responden dari 102 sampel yang didapat dari 120 responden dengan tingkat kesalahan 1% :

Batas bawah (c):

$$c = \frac{b_{11} * n_1 + b_{12} * n_2 + b_{13} * n_3 + \dots + b_{1(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

Nilai tengah (crisp):

$$a = \frac{b_{11} * n_1 + b_{12} * n_2 + b_{13} * n_3 + \dots + b_{1k} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

Batas atas ( b ):

$$b = \frac{b_{12} * n_1 + b_{13} * n_2 + \dots + b_{1k} * n_{(k-1)} + b_{1k} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{(k-1)} + n_k}$$

Perhitungan nilai fuzzyfikasi data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut:

Keterangan:

b= rata-rata nilai fuzzy set per tingkat kepentingan

n = jumlah responden per tingkat kepentingan  
Dengan rumus di atas, maka nilai a, b, dan c adalah:

$$\text{Batas Bawah (C)} = ((1*1) + (3*0) + (5*3) + (7*23) + (9*75)) / 102$$

$$1+3+15+161+675 / 102 = 855 / 102 = 8,35$$

$$\text{Batas Tengah (A)} = ((2,5*1) + (4,5*0) + (6,5*3) + (8,5*23) + (10,5*75)) / 102$$

$$2,5+0+19,5+195,5+0787,5 / 102 = 1005 / 102 = 9,85$$

$$\text{Batas Atas (B)} = ((4*1) + (6*0) + (8*3) + (10*23) + (12*75)) / 102$$

$$4+6+24+230+900 = 1164 / 102 = 11,41$$

**Hasil kuisisioner persepsi menurut responden**

Berdasarkan kuisisioner yang disebar, penulis mendapatkan data kuisisioner yang sudah

direkap untuk diolah kedalam fuzzy servqual. Berikut adalah tabel hasil kuisisioner menurut responden berdasarkan persepsi

KRITERIA	Defuzzyfikasi Persepsi																							TOTAL
	TANGIBLE				RELIABILITAS						RESPONSIVENES						ASSURANCE				EMPATHY			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	
C	8,33	7,94	7,82	8,22	8,57	8,80	4,61	7,37	7,71	2,47	7,51	2,55	8,29	8,02	8,49	7,69	8,25	8,18	8,51	8,06	8,08	8,08	8,65	172,20
A	9,83	9,44	9,32	9,72	10,07	10,30	6,11	8,87	9,21	3,97	9,01	4,05	9,79	9,52	9,99	9,19	9,75	9,68	10,01	9,56	9,58	9,58	10,15	206,70
B	11,33	10,94	10,82	11,22	11,57	11,80	7,61	10,37	10,71	5,47	10,51	5,55	11,29	11,02	11,49	10,69	11,25	11,18	11,51	11,06	11,08	11,08	11,65	241,20
Fuzzy/fkasi	10,58	10,19	10,07	10,47	10,82	11,05	6,86	9,62	9,96	4,72	9,76	4,80	10,54	10,27	10,74	9,94	10,50	10,43	10,76	10,31	10,33	10,33	10,90	620,09

**Hasil kuisisioner harapan menurut responden**

Berdasarkan kuisisioner yang disebar, penulis mendapatkan data kuisisioner yang sudah direkap untuk diolah kedalam fuzzy servqual.

Berikut adalah tabel hasil kuisisioner menurut responden berdasarkan harapan responden

KRITERIA	Defuzzyfikasi Harapan																							TOTAL
	TANGIBLE				RELIABILITAS						RESPONSIVENES						ASSURANCE				EMPATHY			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	
C	8,71	8,57	8,41	8,84	8,94	8,90	8,18	8,65	8,96	8,39	8,67	8,33	8,53	8,84	8,88	8,92	8,61	8,73	8,86	8,75	8,57	8,78	8,86	199,88
A	10,21	10,07	9,91	10,34	10,44	10,40	9,68	10,15	10,46	9,89	10,17	9,83	10,03	10,34	10,38	10,42	10,11	10,23	10,36	10,25	10,07	10,28	10,36	234,38
B	11,71	11,57	11,41	11,84	11,94	11,90	11,18	11,65	11,96	11,39	11,67	11,33	11,53	11,84	11,88	11,92	11,61	11,73	11,86	11,75	11,57	11,78	11,86	268,88
Fuzzy/fkasi	10,96	10,82	10,66	11,09	11,19	11,15	10,43	10,90	11,21	10,64	10,92	10,58	10,78	11,09	11,13	11,17	10,86	10,98	11,11	11,00	10,82	11,03	11,11	703,15

**Hasil Defuzifikasi (Persepsi –Harapan)**

Pada tabel dibawah ini hasil defuzifikasi dimana Persepsi dikurangi harapan ( persepsi – harapan) didapat nilai tertinggi pertama adalah pada dimensi reabilitas (-12,49) , kedua dimensi responsiveness

(-9,62), ketiga dimensi tangible (-2,00), keempat dimensi assurance (-1,95) dan kelima Empathy (-1,40

KRITERIA	Defuzzyfikasi (Persepsi - Harapan)																							TOTAL
	TANGIBLE				RELIABILITAS						RESPONSIVENES						ASSURANCE				EMPATHY			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	
Defuzzyfikasi Persepsi	10,58	10,19	10,07	10,47	10,82	11,05	6,86	9,62	9,96	4,72	9,76	4,80	10,54	10,27	10,74	9,94	10,50	10,43	10,76	10,31	10,33	10,33	10,90	223,95
Defuzzyfikasi Harapan	10,96	10,82	10,66	11,09	11,19	11,15	10,43	10,90	11,21	10,64	10,92	10,58	10,78	11,09	11,13	11,17	10,86	10,98	11,11	11,00	10,82	11,03	11,11	251,63
GAP	-0,38	-0,63	-0,59	-0,62	-0,37	-0,10	-3,57	-1,28	-1,25	-5,92	-1,16	-5,78	-0,24	-0,82	-0,39	-1,23	-0,36	-0,55	-0,35	-0,69	-0,49	-0,70	-0,21	-27,68
	-2,22				-12,49						-9,62						-1,95				-1,40			

Hasil Perdimensi Serqual

	Pertanyaan	Total GAP
Q1	Tampilan website BPJS Kesehatan ( <a href="http://bpjs-kesehatan.go.id">http://bpjs-kesehatan.go.id</a> ) pada halaman utama (beranda) berisi informasi yang jelas.	-0,38
Q2	Website BPJS Kesehatan berisi informasi yang lengkap tentang data fasilitas kesehatan.	-0,63
Q3	Prosedur, syarat dan ketentuan pendaftaran online BPJS kesehatan berisi penjelasan yang lengkap.	-0,59
Q4	Proses Inquiry Kartu Keluarga menghasilkan data yang tepat sesuai dengan kartu keluarga.	-0,62

### Dimensi Tangible

Pada tabel dimensi tangible diatas menunjukkan bahwa pada pertanyaan Q2 dengan nilai GAP tertinggi sebesar(-0,63) dimana menurut responden bahwa pada website BPJS kesehatan masih kurang informasi mengenai data fasilitas kesehatan sehingga perlu diperbaiki. Sedangkan nilai GAP terendah pada dimensi tangible diatas pada pertanyaan Q1 dimana tampilan website BPJS pada halaman utama berisikan informasi yang jelas.

### Dimensi Reabilitas

	Pertanyaan	Total GAP
Q5	CAPTCHA berfungsi dengan baik dan tidak memvulitkan pada saat awal pendaftaran online.	-0,37
Q6	Proses Penyimpanan data pada saat mendaftar membutuhkan waktu yang cepat.	-0,10
Q7	Pemilihan faskes yang sesuai dengan wilayah dapat dilakukan dengan mudah.	-3,57
Q8	Pada saat mengupload foto di web bpjs kesehatan online dapat dilakukan dengan cepat.	-1,28
Q9	Setiap langkah demi langkah proses pendaftaran online pada website BPJS dapat dilakukan dengan mudah dimana semua form berfungsi dengan baik.	-1,25
Q10	Kesalahan dalam pemilihan faskes jika sudah melakukan pendaftaran bisa dilakukan di web BPJS kesehatan secara online.	-5,92

Pada tabel dimensi reabilitas diatas menunjukkan bahwa pada pertanyaan Q10 dengan nilai GAP tertinggi sebesar(-05,92) dimana menurut responden bahwa jika responden melakukan kesalahan dalam pemilihan faskes peserta BPJS online tidak bisa mengganti di web BPJS melainkan harus datang ke lokasi BPJS terdekat tergantung wilayah masing- masing responden. sehingga perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas. Sedangkan nilai GAP terendah pada

dimensi reabilitas diatas pada pertanyaan Q6 dimana proses penyimpan data pada saat mendaftar membutuhkan waktu yang cepat. Hal ini sangat direspon positif oleh para responden.

### Dimensi Responsiveness

	Pertanyaan	Total GAP
Q11	Menu yang ditampilkan pada saat pendaftaran BPJS kesehatan sangat jelas.	-1,16
Q12	website pendaftaran online BPJS Kesehatan interaktif dengan penggunaannya dimana tersedia fasilitas tanya jawab langsung ( chatting).	-5,78
Q13	Website BPJS kesehatan menyediakan fasilitas HELP pada saat peserta menemukan kesulitan dalam melakukan pendaftaran.	-0,08
Q14	Pada saat melakukan pendaftaran online, email balasan yang diterima sangat cepat.	-0,82
Q15	Konfirmasi virtual account pada saat pendaftaran online bpjs kesehatan cukup baik (cepat).	-0,39
Q16	Pencetakan Kartu BPJS online ( e-ID) setelah melakukan pembayaran mudah dilakukan.	-1,23

Pada tabel dimensi Responsiveness diatas menunjukkan bahwa pada pertanyaan Q12 dengan nilai GAP tertinggi sebesar(-05,78) dimana menurut responden website BPJS kesehatan tidak tersedian fasilitas tanya jawab langsung (chating). sehingga perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan nilai GAP terendah pada dimensi responsiveness diatas pada pertanyaan Q15 yaitu konfirmasi virtual account pada saat pendaftaran online bpjs kesehatan cukup baik (cepat). Hal ini sangat direspon positif oleh para responden.

### Dimensi Assurance

	Pertanyaan	Total GAP
Q17	Keamanan web pendaftaran online BPJS Kesehatan terjamin baik.	-0,36
Q18	lembaga penyedia layanan web pendaftaran online BPJS Kesehatan mempunyai reputasi yang baik.	-0,55
Q19	Setelah melakukan pendaftaran online BPJS kesehatan pengguna mendapatkan virtual account yang akan dikirim melalui email.	-0,35
Q20	Peserta pendaftaran BPJS Online yakin data pendaftaran online BPJS Kesehatan terpelihara dengan baik.	-0,69

Pada tabel dimensi Assurance diatas menunjukkan bahwa pada pertanyaan Q20 dengan nilai GAP tertinggi sebesar(-0,69) dimana menurut responden peserta pendaftaran



BPJS online tidak yakin data pendaftaran online bpjs kesehatan terpelihara dengan baik. Sedangkan nilai GAP terendah pada dimensi Assurance diatas pada pertanyaan Q19 dengan nilai sebesar -0,35 dimana peserta BPJS kesehatan pada saat mendaftar online pendaftar mendapatkan virtual account yang akan dikirim melalui email Hal ini sangat direspon positif oleh para responden peserta BPJS online.

### Dimensi Empathy

Pertanyaan	Total GAP
Q21 Pengguna merasa aman melakukan pendaftaran online melalui web BPJS Kesehatan	-0,49
Q22 Semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna telah tersedia di web pendaftaran online BPJS Kesehatan.	-0,70
Q23 Pendaftaran online BPJS kesehatan memberikan kemudahan bagi pengguna sehingga tidak perlu antri lama dalam melakukan pendaftaran BPJS kesehatan.	-0,21

Pada tabel dimensi Empathy diatas menunjukkan bahwa pada pertanyaan Q22 dengan nilai GAP tertinggi sebesar(-0,70) dimana menurut responden dimana masih kurangnya informasi yang dibutuhkan pengguna seperti informasi aktivasi pengecekan kartu peserta BPJS serta informasi saldo mengenai pengguna BPJS penerima upah (perusahaan).Sedangkan nilai GAP terendah pada dimensi Empathy diatas pada pertanyaan Q23 dengan nilai sebesar -0,21 dimana Pendaftaran online BPJS kesehatan memberikan kemudahan bagi pengguna sehingga tidak perlu antri lama dalam melakukan pendaftaran BPJS kesehatan Hal ini sangat direspon positif oleh para responden peserta BPJS online.

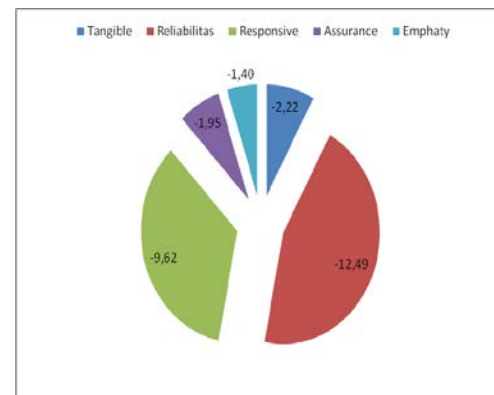
### GAP Pertanyaan

Pertanyaan	Total Gap	Peringkat
Q10	-5,92	1
Q12	-5,78	2
Q7	-3,57	3
Q8	-1,28	4
Q9	-1,25	5
Q16	-1,23	6
Q11	-1,16	7
Q14	-0,82	8
Q22	-0,70	9
Q20	-0,69	10
Q11	-0,63	11
Q4	-0,62	12
Q4	-0,59	13
Q18	-0,55	14
Q21	-0,49	15
Q16	-0,39	16
Q1	-0,38	17
Q5	-0,37	18
Q17	-0,36	19
Q19	-0,35	20
Q13	-0,24	21
Q23	-0,21	22
Q6	-0,10	23

Pada tabel GAP pertanyaan keseluruhan dimensi diatas maka didapat GAP tertinggi sebesar -5,92 pada pertanyaan ke 10 ( Q10) dengan pertanyaan Kesalahan dalam pemilihan faskes tidak dapat dilakukan di web BPJS secara online. Sedangkan GAP terkecil pada pertanyaan ke 6 (Q6) Proses Penyimpanan data pada saat mendaftar membutuhkan waktu yang cepat.

### Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil Servqual didapatkan bahwa dimensi yang memiliki gap terbesar adalah pada dimensi Reabilitas ( Keandalan) dengan nilai GAP sebesar (-12,49), kedua pada dimensi Responsive ( daya tanggap) dengan nilai GAP sebesar (-9,62), ketiga pada dimensi Tangible ( Bukti Terukur) dengan nilai GAP sebesar (-2,22), keempat pada dimensi Assurance (Jaminan) dengan nilai GAP sebesar (-1,95) dan kelima dimensi Empathy (empati)



dengan nilai GAP sebesar (-1,40).

Pada Dimensi *Reabilitas* (Keandalan) belum mampu memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan responden tersebut yaitu pendaftar online BPJS kesehatan. BPJS kesehatan harus memberikan perhatian pada dimensi reabilitas untuk lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya dari website tersebut.

### Saran

Untuk penelitian berikutnya di buatlah program aplikasi GUI dengan bahasa pemograman yang familiar sehingga akan lebih mempermudah pengolahan data.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kepada Direktorat jendral pendidikan (DIKTI) dalam pendanaan penelitian ini serta teman- temanku tercinta Bina Sarana

Informatika yang telah membatu dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fathoni. 2009. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual*. Sumatera Selatan : Universitas Sriwijaya.
- Haliim, Syahrul dan Ciptomulyono, Udisubakti. 2012. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Servqual Fuzzy (Studi Kasus Di Rsk Sumber Glagah Mojokerto)*. Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya.
- Harto, Budi. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang)*. Padang : STMIK Jayanusa.
- Juniartono. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Pada Cv. Delta Trans Dengan Menggunakan Metode Servqual*. Medan : STMIK Budidarma Medan.
- Kusumadewi , Sri dan Purnomo , Hari. 2010. *Aplikasi Logika Fuzzy*. Yogyakarta : GRAHA PERMAI.
- Marlindawati. 2013. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method*. Palembang : Universitas Bina Darma.
- Moleong dan Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, dkk. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual Avanza Dengan Metode Servqual Dan Pgcv (Studi Kasus Bppt Hadji Kalla Cabang Urip Makassar)*. Makasar : Universitas Hasanuddin.
- Prasetiono, Joko Slamet. 2015. *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Internet Hotspot Menggunakan Metode Fuzzy Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus : Internet Hotspot STMIK Widya Pratama)*. Pekalongan : STMIK Widya Pratama.
- Prasetyo, Bambang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori Dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Putri, May Fanny Eka dan Tricahyono, Dodie. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bri Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014)*. Bandung : Universitas Telkom.
- Riduwan. 2013. *Skala Pengukuran Variabel - Variabel Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Rizan, Mohamad dan Andika, Fajar. 2011. *Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*. Jakarta : Universitas Negeri Jakarta.
- Sambodo, Tri Aryo dan Dirgantara Arya Bima. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Servqual Studi Kasus: Media Sosial Bhinneka.Com*. Jakarta : Kalbis Institute.
- Sarjono, Haryadi dan Natalia. 2014. *Servqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen*. Jakarta : BINUS University.
- Sugiono, 2010 *Penelitian kualitatif kuantitatif Andi Offset*