

## Studi Kepuasan Pelanggan Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang

Rr Retno Sugiharti<sup>1</sup>, Kinanti Dwi Muliastuti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi, Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan

Universitas Tidar Magelang

e-mail: [retno.sugiharti@untidar.ac.id](mailto:retno.sugiharti@untidar.ac.id), kinandwi16@gmail.com

Diterima	Direvisi	Disetujui
05-07-2020	02-09-2020	03-09-2020

**Abstrak** - Dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan, aspek kepuasan adalah aspek yang penting untuk mengukur kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator atau faktor apa saja yang memiliki kontribusi tinggi dalam survey kepuasan pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang. Aspek kepuasan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu aspek pelayanan umum, aspek pelayanan fasilitas, aspek pelayanan jaminan, aspek pelayanan administratif, dan aspek biaya. Metode analisis yang digunakan adalah *Confirmatory Factor Analysis (CFA) Second Order*. Metode ini digunakan untuk mengkonfirmasi besaran kekuatan masing-masing aspek kepuasan pelanggan dan dalam pengolahannya dilakukan menggunakan *software* AMOS V.24. Data penelitian ini dikumpulkan dari 100 responden peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang. Hasil dari penelitian menunjukkan beberapa indikator yang memberikan kontribusi tertinggi dari masing-masing variabel yaitu, variabel pelayanan umum dengan indikator tertinggi adalah prosedur penerimaan dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit (sebesar 0.501), variabel pelayanan fasilitas dengan indikator tertinggi yaitu taman yang tertata rapi (sebesar 0.692), variabel pelayanan administratif dengan indikator tertinggi pelayanan administrasi cepat dan tepat (sebesar 0.669), dan variabel biaya dengan indikator tertinggi pemberian jaminan yang sesuai (sebesar 0.753).

**Kata Kunci:** kepuasan pelanggan, *Confirmatory Factor Analysis, Second Order*

### ABSTRACT

*Abstract - In providing services to customers, the satisfaction is an important aspect to measure satisfaction. This research aims to find out which indicators or factors have a high contribution in the customer satisfaction survey at BPJS Employment of the Magelang Branch.. Satisfaction aspects to measure customer satisfaction used in this study are aspects of general service, aspects of service facilities, aspects of service guarantees, aspects of administrative services, and aspects of costs. The analytical method used is Confirmatory Factor Analysis (CFA) Second Order Condition. This method is used to confirm the strength of each aspect of customer satisfaction and its processing by using AMOS V.24. The data of this study were collected from 100 respondents participating in the BPJS Employment of Magelang Branch. The results of the analysis of this study is able to find the highest contribution of indicator, namely public services with reception procedures served quickly and not convoluted, variable service facilities with neatly arranged parks, administrative service variables with fast and appropriate administrative services, and variable costs appropriate guarantee.*

**Keywords:** Customer satisfaction, *Confirmatory Factor Analysis*

### PENDAHULUAN

Sebagai negara berkembang yang dicirikan dengan jumlah penduduk yang tinggi, Indonesia pun menghadapi masalah yang sama. Saat ini Indonesia menduduki peringkat ke-4 karena tingginya tingkat pertumbuhan penduduk. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2019, Indonesia memiliki jumlah penduduk sebesar 269 juta jiwa, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa Indonesia memiliki jumlah penduduk yang melimpah. Banyaknya jumlah penduduk yang ada di Indonesia, membawa

dampak berlimpahnya tenaga kerja. Dengan tingginya jumlah tenaga kerja, maka penyedia kerja atau perusahaan, instansi, ataupun swasta memiliki peluang untuk mendapatkan sumber daya manusia atau SDM yang memadai bagi produktivitas mereka. Tenaga kerja wajib menjunjung tinggi profesionalitas sebagai pekerja. Maka seorang pekerja memiliki tugas dan kewajiban untuk memenuhi setiap kebutuhan dan peraturan pemberi kerja. Dengan kriteria seperti inilah, para pekerja berhak untuk menuntut adanya pemenuhan akan haknya sebagai pekerja. Seperti yang telah diatur di

dalam UUD 1945 pasal 8 huruf H ayat (3) menyatakan bahwa “Setiap orang memiliki hak

untuk mendapatkan jaminan sosial yang memungkinkan untuk mengembangkan diri secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”. Artinya, jaminan sosial memiliki peran yang penting bagi para pekerja untuk tetap merasa aman dan nyaman dalam melakukan aktivitas bekerja dan mendapatkan perlindungan yang layak. Semua tentang jaminan sosial juga telah termuat dalam UUD 1945 Pasal 34 mengenai “Sistem Jaminan Sosial Nasional atau (SJSN)”. Jaminan tenaga kerja ini dapat berupa santunan uang pengganti sebagian dari yang telah hilang seperti ketika seorang pekerja mengalami kecelakaan kerja, sakit, hamil, hari tua, pensiun, bahkan kematian.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan salah satu lembaga yang memberikan jaminan sosial di Indonesia. Dimana badan ini memberikan perlindungan hak dan kewajiban bagi para pekerja untuk mengatasi terjadinya suatu risiko dan di dalam penyelenggaraannya menerapkan penggunaan mekanisme asuransi sosial. Untuk menjadi peserta dari BPJS Ketenagakerjaan ini tidak harus tenaga kerja sektor formal namun juga dapat dari sektor informal. Produk-produk jaminan sosial yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan pun ada 4 yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP), dan yang terakhir Jaminan Kematian (JKM). Dalam memberikan produk-produk dan pelayan kepada pelanggan tentunya diberikan dalam skema pelayanan publik, dimana pelayanan publik itu sendiri adalah pelayanan yang diberikan kepada pada pekerja yang telah menjadi pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan yang diberikan dengan adil, berkualitas, setara dan bertanggung jawab. Tidak hanya melihat dari ke-empat program jaminan sosial yang telah ditawarkan, pelayanan publik dalam BPJS Ketenagakerjaan termasuk juga pelayanan yang lain seperti pelayanan umum, memberikan pelayanan fasilitas, pelayanan administrasi, pelayanan jaminan seperti ke-empat program diatas contohnya, dan pelayanan dalam biaya. Hal-hal tersebut juga diperhatikan oleh BPJS Ketenagakerjaan, sehingga tidak hanya fokus pada pelayanan jaminan namun juga menyeluruh pada segala aspek yang ada.

Dalam memberikan pelayanan publik, suatu perusahaan maupun organisasi suatu badan perlu melihat kualitas dari setiap pelayanan yang diberikan kepada para pesertanya. Hal ini perlu diperhatikan mengingat kualitas pelayanan merupakan satu dari beberapa faktor-faktor penting dalam mendukung keberhasilan suatu badan atau lembaga dalam memberikan kenyamanan bagi

pelanggan, sebagai contoh yaitu dengan bersikap ramah, cekatan, cepat dan tepat, memberikan sarana dan prasarana yang selalu dalam kondisi yang baik dan mampu memadai, serta memastikan pelanggan selalu merasa nyaman ketika berada di BPJS Ketenagakerjaan. Apabila BPJS Ketenagakerjaan mampu memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya maka akan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Terlebih apabila sebuah instansi pemerintah mendapatkan keluhan dari masyarakat maka artinya kualitas pelayanan pada institusi tersebut masih harus diperbaiki (Widyatmoko, 2014). Mengingat pentingnya hal tersebut, BPJS Ketenagakerjaan terutama BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang juga terus berusaha meningkatkan kompetensi dengan sebaik-baiknya di seluruh aspek pelayanan dengan berbagai indikator-indikator yang dapat menunjang kepuasan pelanggan / peserta BPJS Ketenagakerjaan. Kota Magelang sebagai penghargaan Top 99 Inovasi Publik pada tahun 2019 mendorong semua instansi pelayanan publik untuk terus berinovasi dan meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Maka dari itu penelitian ini mengambil objek BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis atau mengidentifikasi indikator-indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang dan mengkaji indikator apa yang memberi kontribusi tertinggi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui besaran *loading factor* atau kontribusi masing-masing indikator terhadap kepuasan pelanggan, maka BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang diharapkan akan mampu mengetahui indikator mana yang yang dianggap penting dan perlu diperbaiki, dengan tujuan akhir dapat melakukan perbaikan kualitas manajemen pelayanan publik yang selama ini telah diterapkan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik tentu akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan (Abidin, 2016).

Untuk menganalisis faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan seringkali menggunakan suatu pendekatan dengan mengadopsi pendapat seseorang yang menjadi pakar dalam bidang tertentu. suatu teori yang ada dapat diuji kebenarannya dengan menggunakan salah satu pendekatan yaitu pendekatan statistik dengan analisis faktor. Mengingat banyaknya indikator yang harus diobservasi, indikator tersebut akan diuji besaran kontribusinya terhadap dengan variabel utamanya sehingga metode yang digunakan adalah dengan metode uji *Second Order Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* adalah satu dari banyak uji hipotesis untuk membuktikan teori, dimana dapat dimasukkan jumlah dan faktor dasar yang merupakan bagian dari

*Structural Equation Modelling (SEM)* (Sharma, 1996).

Beberapa penelitian terdahulu yang telah melakukan penelitian yang serupa antara lain penelitian yang dilakukan oleh Dewi, Rahmawati, & Mukid, (2015) menggunakan *Second Order Confirmatory Factor Analysis (CFA)* pada *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung Menggunakan *Second Order Confirmatory Factor Analysis* pada *Structural Equation Modeling* (Studi Kasus: Pengunjung Pemandian Air Panas Guci)”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung, kualitas produk, harga, dan minat ulang. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah dari variabel yang ada dapat dilihat bahwa terdapat variabel yang tidak signifikan yaitu kepuasan pengunjung dengan kualitas produk, kepuasan pengunjung dengan kualitas layanan, dan harga dengan kualitas produk. Sedangkan untuk variabel yang signifikan yaitu harga dengan kualitas produk, kualitas produk dengan kualitas layanan, kepuasan pengunjung dengan harga dan minat ulang dengan kualitas produk.

Penelitian lain yang menganalisis kepuasan pelanggan telah dilakukan oleh Hidayah & Santoso (2015) dengan judul “Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan (Studi Tentang Pemberian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bagi Tenaga Kerja Di Kantor BPJS Cabang Rungkut Surabaya)”. Berdasarkan kelima indikator yang digunakan dalam penelitian yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Confidence* dan *Empaty* terbukti memperlihatkan hasil yang baik, sehingga memberi penilaian atas kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Surabaya yang sudah baik. Akan tetapi, dari segi proses pelayanannya harus lebih diperhatikan untuk fokus pada peningkatan terutama pada sarana prasarana yang penunjang atau mempermudah proses pelayanan publik. Dilihat dari segi kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan juga sudah dapat dikategorikan baik. Di mana pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Dari penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan yang paling baik ada pada kemampuan pegawai yang memiliki kehandalan sehingga pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan tersebut dapat dikatakan efisien dan efektif.

Penelitian selanjutnya yang menjadi referensi dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Romaji & Nasihah (2018) dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS Di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur”. Hasil dari penelitian adalah yang

pertama, dari 50 responden, hampir dari keseluruhan responden yang menjadi peserta BPJS yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 40 responden (80,0 persen). Yang kedua, sebanyak 44 responden (88,0 persen) dari total 50 responden, hampir keseluruhan responden di kelompok yang tidak masuk dalam BPJS atau non BPJS merasa puas terhadap pelayanan kesehatannya. Lalu yang ketiga, terdapat perbedaan pada tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD Gambiran Kediri atau dapat dituliskan  $p = 0,012 > 0,05$  maka diketahui bahwa  $H_0$  ditolak.

Dari penelitian terdahulu di atas terdapat beberapa persamaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini dan terdapat juga beberapa perbedaan. Persamaan yang pertama dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah mengkaji variabel-variabel bebas terhadap variabel kepuasan. Untuk penelitian terdahulu yang pertama terdapat kesamaan dalam alat analisisnya yaitu menggunakan *CFA Second Order* dan memiliki kesamaan dalam meneliti faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Lalu untuk penelitian terdahulu yang kedua yaitu memiliki kesamaan dalam meneliti badan hukum jaminan sosial yaitu di BPJS ketenagakerjaan. Yang terakhir persamaan untuk penelitian terdahulu yang ketiga yaitu kesamaan pada tujuan penelitian yaitu untuk melihat analisis kepuasan pelanggan pada suatu pelayanan. Dalam penelitian ini pastinya memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu di samping memiliki persamaan. Perbedaan ini dapat dilihat pada penelitian yang pertama dimana terdapat lokasi penelitian yaitu penelitian terdahulu meneliti pengunjung pemandian air panas Guci, sedangkan penelitian ini melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang. Perbedaan penelitian terdahulu yang kedua berada di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rungkut Surabaya dan menggunakan alat analisis dengan lima indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Confidence* dan *Empaty*. Untuk penelitian terdahulu yang terakhir, perbedaan terdapat pada jenis badan hukumnya di mana penelitian terdahulu menggunakan BPJS Kesehatan sedangkan penelitian ini menggunakan BPJS Ketenagakerjaan.

Beberapa hal yang menjadi perbedaan dari peneliti terdahulu dengan penelitian ini antara lain jumlah responden yang diambil, dimana penelitian ini mengambil 100 responden, kedua penelitian yang mengangkat BPJS Ketenagakerjaan masih jarang dilakukan, dan belum ada penelitian yang mengambil objek penelitian di Kota Magelang. Ketiga adalah penggunaan 5 variabel sebagai dimensi dimana masing-masing memiliki indikator yang menjelaskan variabel tersebut. Berdasarkan penjelasan di atas maka, penelitian ini diberi judul

“Analisis Indikator-Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang”.

Banyaknya ahli-ahli yang telah meneliti, menganalisis, serta mengelompokkan indikator-indikator yang dapat memberikan pengaruh pada kualitas jasa suatu perusahaan. Salah satu yang menjadi acuan adalah klasifikasi lima indikator kualitas jasa dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1988) yaitu:

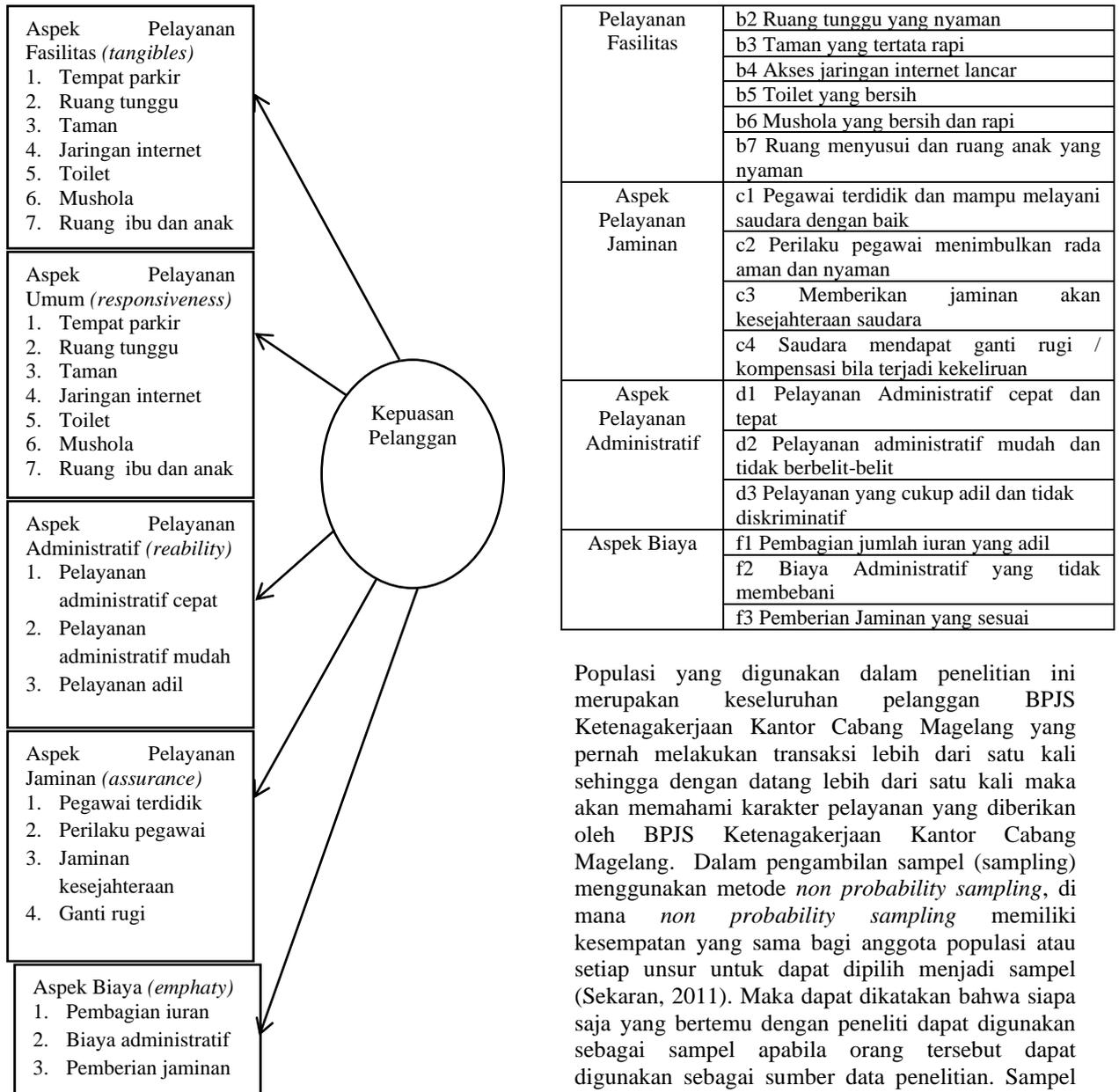
1. *Reliability* (reliabilitas), adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberi pelayanan secara akurat dan tepat sejak pertama kali dengan meminimalisir ataupun meniadakan terjadinya kesalahan dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam kesepakatan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), adalah ketersediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan-pelanggannya serta untuk merespon permintaan dari mereka, dan menginformasikan kepada mereka kapan akan diberi dan setelah itu akan memberi jasa secara cepat dan tepat.
3. *Assurance* (asuransi), adalah perilaku karyawan suatu perusahaan ataupun suatu organisasi supaya dapat menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan dalam perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang jasa dan perusahaan tersebut bisa memberikan rasa yang aman dan nyaman bagi para pelanggan.
4. *Empathy* (empati), adalah bagaimana perusahaan dapat memahami permasalahan yang sedang dialami oleh para pelanggannya dan mampu segera bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian dengan pendekatan yang lebih personal bagi pelanggannya.
5. *Tangible* (bukti fisik / berwujud), adalah daya tarik yang berasal dari fasilitas fisik, perlengkapan, serta materi yang dipergunakan oleh suatu perusahaan, serta melihat penampilan dari para karyawannya.

Apabila suatu perusahaan maupun organisasi yang bergerak di bidang jasa dapat memenuhi dari kelima indikator yang telah disebutkan di atas dengan positif, maka akan memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen sebagai akibat dari jasa yang telah diberikan. Dari hal tersebut yaitu dari kelima faktor-faktor di atas akan dijadikan landasan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang. Oleh karena itu, model penelitian ini dibuat dengan menggunakan dimensi aspek-aspek dari kepuasan pelanggan antara lain yaitu aspek pelayanan umum, aspek pelayanan fasilitas, aspek pelayanan jaminan, aspek pelayanan administratif dan aspek biaya sebagai dimensi, di mana pada setiap dimensi tersebut memiliki indikator-indikator yang menjadi

penjelas atas dimensi yang disusun. Kerangka konseptual yang diajukan dalam penelitian ini ditampilkan pada Gambar 1.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer di mana data primer adalah data yang dapat dikumpulkan secara langsung oleh seseorang ataupun suatu kelompok dari lapangan yang sedang melakukan penelitian atau saat pihak tersebut memerlukannya (Sekaran, 2011). Data primer diperoleh dari sumber-sumber ataupun informan di mana sumber dan informan tersebut berupa individu atau perseorangan yang diperoleh oleh peneliti. Pada penelitian ini, responden yang akan digunakan berasal dari pelanggan yang datang ke BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang dengan responden sebanyak 100 responden. Pengambilan sample sejumlah 100 responden sebagai syarat pula dalam penggunaan model SEM. Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari seseorang, obyek, maupun suatu kegiatan yang bervariasi untuk dipelajari peneliti lalu diambil suatu kesimpulan (Sugiyono, 2015). Sedangkan indikator yang digunakan untuk menjelaskan tiap-tiap dimensi yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Gunawan & Kempa (2016). Pada Tabel 1 dijelaskan dengan detail variabel dan indikator yang digunakan.



Gambar 1. Model Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan keseluruhan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang yang pernah melakukan transaksi lebih dari satu kali sehingga dengan datang lebih dari satu kali maka akan memahami karakter pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang. Dalam pengambilan sampel (sampling) menggunakan metode *non probability sampling*, di mana *non probability sampling* memiliki kesempatan yang sama bagi anggota populasi atau setiap unsur untuk dapat dipilih menjadi sampel (Sekaran, 2011). Maka dapat dikatakan bahwa siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang tersebut dapat digunakan sebagai sumber data penelitian. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi 100 responden dari peserta yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang.

Tabel 1. Variabel yang Digunakan dalam Penelitian

Variabel Laten	Variabel Indikator
Aspek Pelayanan Umum	a1 Proses pelayanan yang diberikan pada saudara
	a2 Fasilitas dalam menunjang tugas, kinerja, dan kualitas pelayanan
	a3 Keterbukaan atas informasi pelayanan dan jaminan
	a4 Prosedur penerimaan saudara dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit
	a5 Kemudahan akses layanan
	a6 Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan
	a7 Pegawai memperhatikan kebutuhan dan keluhan saudara
	a8 Pegawai bersikap profesional
Aspek	b1 Tempat parker yang luas

Untuk pengumpulan datanya, dalam penelitian ini menerapkan teknik kuesioner di mana kuesioner ini berisikan pertanyaan kepada pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup dimana pertanyaan yang disajikan telah disertai jawabannya sehingga responden merasa dimudahkan dalam menjawab pertanyaan karena telah disediakan beberapa alternatif jawaban dalam kuesioner. Dalam mengukur nilai responden terhadap pertanyaan maka digunakan skala likert 1-5 sebagai berikut:

1. SB : Sangat Baik
2. B : Baik
3. KB : Kurang Baik
4. TB : Tidak Baik

5. STB : Sangat Tidak Baik  
Responden cukup memberi V (*Check List*) pada kolom yang telah disediakan

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* dengan bantuan program *Amos V.24*. Penggunaan *second order* dalam model SEM dilakukan karena model yang dibangun menggunakan dimensi-dimensi untuk menjembatani indikator kepuasan dengan variabel laten, yaitu kepuasan pelanggan. Dalam menganalisis data-data yang ada, diperlukan langkah-langkah khusus untuk menyelesaikannya, yaitu sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan indikator-indikator dari kepuasan pelanggan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang.
2. Melakukan analisis menggunakan Uji Analisis *Confirmatory Factor Analysis (CFA) Second Order* untuk melihat indikator manakah yang memiliki kontribusi yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan.
3. Melakukan pengujian kecocokan antara model dengan data menggunakan kriteria *Goodness Of Fit (GOF)*.
4. Melakukan pengujian *loading factor* yang dihasilkan

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2020 hingga Maret 2020 di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang. Pengambilan data dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan memberikan lembar kuesioner secara langsung kepada responden. Sejumlah 100 responden yang terla terkumpul memiliki karakteristik sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2

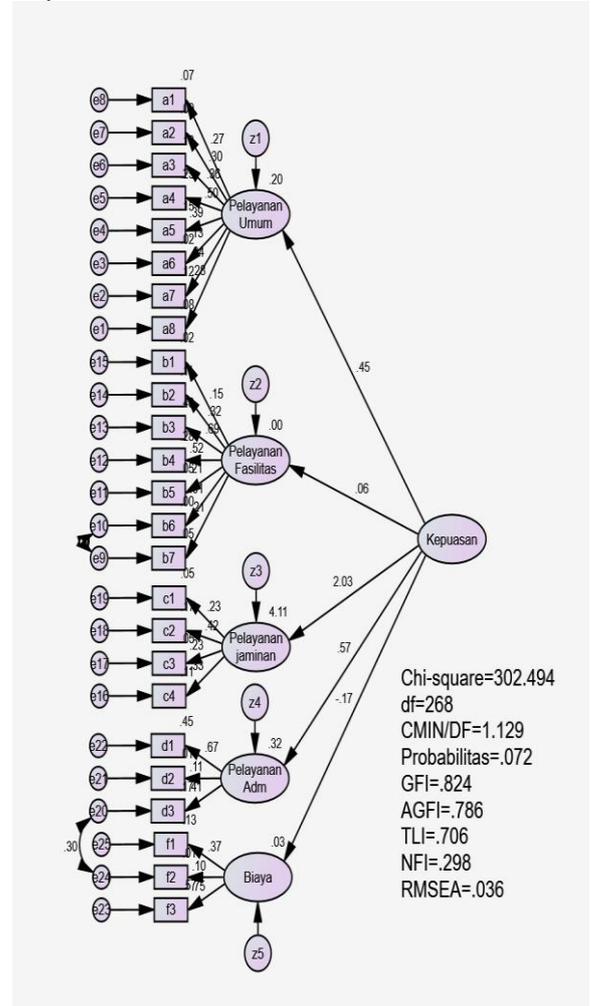
Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	n-100	%
Umur (tahun)		
<21	10	10.0%
21-30	29	29.0%
31-40	51	51.0%
41-50	6	6.0%
51-60	2	2.0%
>60	2	2.0%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	68	68.00%
Perempuan	32	32.00%

Sumber: Data Primer, 2020

**Uji *Confirmatory Factor Analysis -Second Order Full Model***

Dari variabel laten kepuasan terdapat 5 dimensi yaitu pelayanan umum, pelayanan fasilitas, pelayanan jaminan, pelayanan administrasi, dan biaya.



Gambar 2. Hasil Uji *Confirmatory Factor Analysis - Second Order Full Model*

Disimpulkan bahwa diperoleh nilai derajat kebebasan atau *Degree of Freedom* sebesar  $df=268$  dimana  $df$  tersebut menunjukkan model *over-identified*. Maka dengan begitu dapat dilakukan tahapan selanjutnya yaitu evaluasi untuk mengetahui kesesuaian model.

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa dari model CFA telah memenuhi *goodness of fit* atau cocok dengan data yang digunakan untuk penelitian. Ini dapat dilihat dari nilai *chi-square* sebesar 427,041 yang sesuai dengan *cut-off value* yang diharapkan kecil. Lalu untuk nilai *significant probability*  $\geq 0.05$  yaitu sebesar 0.084. Kemudian nilai RMSEA, TLI, dan DF sesuai dengan *cut-off value* meskipun tingkat signifikansi terhadap GFI dan AGFI diterima secara marginal. Maka langkah selanjutnya perlu

melakukan pengujian *loading factor* yang dihasilkan. Dikatakan akan membentuk yang signifikan apabila nilai *p-value* bernilai kurang dari  $\alpha=0.05$ .

Tabel 3. Ringkasan Indeks Goodness of fit

Indeks Kesesuaian	Cut-off Value	Hasil	Interpretasi
<i>Chi Square <math>\chi^2</math></i>	213.390 ( $\chi^2$ : 0.05, 181)	427.041	Diabaikan karena sampel cukup besar dan nilai probabilitas sudah memenuhi ketentuan
<i>Significant Probability</i>	$\geq 0.05$	0.084	<i>Fit</i>
<i>Goodness of Fit Indeks (GFI)</i>	$\geq 0.90$	0.870	<i>Marginal fit</i>
<i>Adjusted Goodness of Fit Indeks (AGFI)</i>	$\geq 0.90$	0.844	<i>Marginal Fit</i>
<i>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</i>	$\leq 0.08$	0.024	<i>Fit</i>
<i>Tucker Lewis Indeks (TLI)</i>	$\geq 0.90$	0.960	<i>Fit</i>
<i>Normed Chi Square (CMIN/DF)</i>	$2 < \text{CMIN/DF} < 5$	1.101	<i>Fit</i>

Sumber: Data Primer diolah (2020)

Tabel 4 menunjukkan bahwa kontribusi tertinggi dari indikator pada dimensi pelayanan umum adalah indikator a4 (prosedur penerimaan saudara dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit) sebesar 0.501. Sedangkan untuk a1 sebesar 0.273, a2 sebesar 0.295, a3 sebesar 0.356, a5 sebesar 0.837, a6 sebesar 0.128, a7 sebesar 0.343, dan a8 sebesar 0.279 di mana indikator tersebut berada di bawah *standardized loading factors* yaitu sebesar 0.50 sehingga memiliki kontribusi di bawah a4.

Selanjutnya untuk kontribusi tertinggi dari indikator pada dimensi pelayanan fasilitas adalah indikator b3 (taman yang tertata rapi) sebesar 0.692 yang kemudian disusul oleh indikator b4 (akses jaringan internet lancar) sebesar 0.525. Sedangkan untuk b1 sebesar 0.147, b2 sebesar 0.324, b5 sebesar 0.213, b6 sebesar 0.011, dan b7 sebesar 0.215 di mana indikator tersebut berada di bawah *standardized loading factors* yaitu sebesar 0.50 sehingga memiliki kontribusi di bawah b3 dan b4.

Tabel 4. Perhitungan Nilai *Loading Factor*

Garis Hubungan		<i>Loading Factor Estimate</i>	
PU	<---	Kepuasan	0.45
PF	<---	Kepuasan	0.059
PJ	<---	Kepuasan	2.027
PA	<---	Kepuasan	0.569
BY	<---	Kepuasan	-0.172
a8	<---	PU	0.279
a7	<---	PU	0.343
a6	<---	PU	0.128
a5	<---	PU	0.387
a4	<---	PU	0.501
a3	<---	PU	0.356
a2	<---	PU	0.295
a1	<---	PU	0.273
b7	<---	PF	0.215
b6	<---	PF	0.011
b5	<---	PF	0.213
b4	<---	PF	0.525
b3	<---	PF	0.692
b2	<---	PF	0.324
b1	<---	PF	0.147
c4	<---	PJ	0.33
c3	<---	PJ	0.23
c2	<---	PJ	0.417
c1	<---	PJ	0.228
d3	<---	PA	0.41
d2	<---	PA	0.108
d1	<---	PA	0.669
f3	<---	BY	0.753
f2	<---	BY	<u>0.102</u>
f1	<---	BY	0.367

Sumber: Data Primer diolah (2020)

Keterangan :

- PU : Pelayanan Umum
- PF : Pelayanan Fasilitas
- PJ : Pelayanan Jaminan
- PA : Pelayanan Administrasi
- BY : Pelayanan Biaya

Pada dimensi pelayanan jaminan tidak terdapat indikator yang bernilai kontribusi tinggi. indikator-indikator dalam dimensi pelayanan jaminan adalah c1 (pegawai terdidik dan mampu melayani saudara dengan baik) sebesar 0.228, c2 (perilaku pegawai menimbulkan rasa aman dan nyaman) sebesar 0.417, c3 (memberikan jaminan akan kesejahteraan saudara) sebesar 0.230, dan indikator yang terakhir

c4 (saudara mendapat ganti rugi atau kompensasi bila terjadi kekeliruan) sebesar 0.330. Keempat indikator tersebut memiliki nilai di bawah *standardized loading factors* yaitu sebesar 0.50 sehingga tidak memberikan kontribusi bagi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kontribusi tertinggi dari indikator pada dimensi pelayanan administratif adalah indikator d1 (pelayanan administratif yang cepat dan tepat) sebesar 0.669. Sedangkan untuk d2 0.108 sebesar dan d3 sebesar 0.410 di mana indikator tersebut berada di bawah *standardized loading factors* yaitu sebesar 0.50 sehingga memiliki kontribusi di bawah d1.

Lalu yang terakhir adalah kontribusi tertinggi dari indikator pada dimensi aspek biaya adalah indikator f3 (pemberian jaminan yang sesuai) sebesar 0.753. Sedangkan untuk f1 0.367 sebesar dan f2 sebesar 0.102 di mana indikator tersebut berada di bawah *standardized loading factors* yaitu sebesar 0.50 sehingga memiliki kontribusi di bawah f3.

Penelitian dengan tema kepuasan pelanggan memang penelitian yang unik karena hasil yang nanti akan diperoleh tidak akan sama antara penelitian satu dengan lainnya, meskipun menggunakan variabel dan indikator yang sama. Pada akhirnya, temuan indikator utama yang menjadi kunci kepuasan pelanggan diharapkan bisa dipertahankan sekaligus ditingkatkan dengan diimbangi peningkatan indikator-indikator lain yang bernilai masih rendah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan di mana indikator-indikator penyusun dari dimensi aspek pelayanan umum, aspek pelayanan fasilitas, aspek pelayanan jaminan, aspek pelayanan administrasi, dan aspek biaya menunjukkan nilai *loading factor* dari indikator-indikator yang sudah sesuai atau berkontribusi tinggi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang pada hasil uji *Confirmatory Factor Analysis (CFA) Second Order*. Dari hasil analisis diatas dapat diambil kesimpulan indikator yang sesuai dengan kepuasan pelanggan yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi tertinggi dari indikator pada dimensi pelayanan umum adalah indikator a4 (prosedur penerimaan saudara dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit) sebesar 0.501.
2. Kontribusi tertinggi dari indikator pada dimensi pelayanan fasilitas adalah indikator b3 (taman yang tertata rapi) sebesar 0.692 yang kemudian disusul oleh indikator b4 (akses jaringan internet lancar) sebesar 0.525.

3. Pada dimensi pelayanan jaminan tidak terdapat indikator dengan kontribusi tinggi. Indikator-indikator dalam dimensi pelayanan jaminan adalah c1 (pegawai terdidik dan mampu melayani saudara dengan baik) sebesar 0.228, c2 (perilaku pegawai menimbulkan rasa aman dan nyaman) sebesar 0.417, c3 (memberikan jaminan akan kesejahteraan saudara) sebesar 0.230, dan indikator yang terakhir c4 (saudara mendapat ganti rugi atau kompensasi bila terjadi kekeliruan) sebesar 0.330.
4. Kontribusi tertinggi dari indikator pada dimensi pelayanan administratif adalah indikator d1 (pelayanan administratif yang cepat dan tepat) sebesar 0.669.
5. Kontribusi tertinggi dari indikator pada dimensi aspek biaya adalah indikator f3 (pemberian jaminan yang sesuai) sebesar 0.753.

## Keterbatasan Penelitian

Di dalam penelitian yang dilakukan, prosedur ilmiah tentunya telah diterapkan dan diupayakan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil penelitian yang baik, akan tetapi tidak lepas dari kekurangan dan keterbatasan yang menghambat penelitian ini, adanya kemungkinan responden berbeda-beda dalam mengartikan setiap kalimat pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner sehingga jawaban kuesioner kadang tidak konsisten dan adanya kemungkinan jawaban yang diberikan oleh responden terkadang tidak menunjukkan keadaan yang terjadi sesungguhnya. Terutama pada dimensi pelayanan jaminan, indikator yang digunakan adalah indikator yang bersifat sangat objektif, sehingga sisi objektivitas dari responden sangatlah tinggi. Serta terbatasnya variabel, indikator dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian yang diharapkan akan disempurnakan pada penelitian selanjutnya. Sangat disarankan pula untuk menggabungkan metode analisis kuantitatif dan kualitatif untuk lebih dapat menangkap persepsi dari responden mengingat penelitian ini hanya menggunakan metode kuantitatif saja.

## Saran

Menilik hasil pembahasan beserta kesimpulan penelitian yang telah dilakukan, maka saran diperlukan bagi berbagai pihak sebagai masukan dan bahan pertimbangan. Berikut saran yang dapat diberikan oleh, yaitu yang pertama bagi penulis karena diperlukan penjelasan khusus bagi responden dalam menjelaskan maksud dari setiap pertanyaan atau kuesioner yang diajukan., perlunya pendampingan responden dalam pengisian kuesioner, dan menambah variabel-variabel baru sehingga penelitian lebih bervariasi. Kemudian yang kedua adalah saran bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang karena dalam pelayanannya perlu meningkatkan kualitasnya baik

dari fasilitas, sarana prasarana, maupun pegawai atau karyawannya agar pelanggan yang datang ke BPJS dapat terjaga kepuasannya dan dan terlebih lagi diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan perlunya menjaga kelangsungan hubungan perusahaan dan pelanggan dengan tidak mengabaikan setiap kritik dan saran dari pelanggan agar tetap mempercayakan jaminan sosialnya di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang.

1689–1699.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

## REFERENSI

- Abidin. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CEMPAE KOTA PAREPARE. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(2), 70–75.
- Dewi, N. A., Rahmawati, R., & Mukid, M. A. (2015). Analisis Kepuasan Pengunjung Menggunakan Second Order Confirmatory Factor Analysis Pada Structural Equation Modeling (Studi Kasus: Pengunjung Pemandian Air Panas (Pap) Guci). *Jurnal Gaussian*, 4(1), 83–92.
- Gunawan, L., & Kempa, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Toko Bintang Terang. *Agora*, 4(1), 424–434.
- Hidayah, L. N., & Santoso, T. (2015). Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 97–111.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Romaji, R., & Nasihah, L. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non BPJS Di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Preventia : The Indonesian Journal of Public Health*, 3(2), 143. <https://doi.org/10.17977/um044v3i2p143-147>
- Sekaran, U. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sharma, S. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widyatmoko, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. *Journal of Politic and Government Studies*, 3(1–14),