

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL (STUDI KASUS PT. BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS))

Irayanti Adriant, Budi Nur Siswanto

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA

Email : irayantiadriant@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik menjadi isu yang sedang berkembang di masyarakat pada saat ini. Banyak pelayanan-pelayanan publik yang berlomba-lomba memperbaiki kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan publik berkontribusi secara signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning dan strategi bersaing dari kantor-kantor pelayanan publik. Salah satu jasa pelayanan publik yaitu PT. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Banyak keluhan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS ini, tetapi banyak juga masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya program BPJS ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dari PT. BPJS terhadap masyarakat pada saat ini.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Fuzzy Servqual. Metode Fuzzy Servqual adalah penggabungan antara metode servqual dan metode fuzzy. Metode servqual adalah suatu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa dengan cara mengukur sejauh mana tingkat pelayanan BPJS yang diterima oleh peserta berbeda dengan persepsi yang diharapkan, sedangkan metode fuzzy digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih objektif. Data diperoleh dari penyebaran kuisioner terhadap responden.

Penelitian dilaksanakan pada peserta BPJS di wilayah Jawa Barat dengan waktu penelitian mulai dari Bulan April 2017 sampai dengan Maret 2018. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS di wilayah Provinsi Jawa Barat, sedangkan populasi terjangkau adalah peserta di 3 kota besar yaitu Bandung, Bogor dan Cirebon. Kriteria yang mempunyai nilai *servqual* terbesar adalah sistem antrian nilai *servqual* sebesar -2.1670, untuk urutan kedua memberi rasa aman dalam bertransaksi sebesar -1,8960, Keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan menduduki urutan ketiga dengan nilai -1,8588, untuk urutan keempat dan yang terakhir yaitu ketepatan memenuhi janji sebesar -1,8198 dan fasilitas yang canggih dengan nilai -1.8192. 5. Hasil perhitungan gap per dimensi menunjukkan bahwa dimensi Tangibles menempati ranking pertama dengan jumlah skor -6.3625, kemudian diikuti dimensi Assurance menempati ranking kedua dengan skor -5.5097, disusul ranking tiga dan empat yaitu dimensi Responsiveness dan Reliability dengan skor masing-masing sebesar -5.3233 dan -4.6680 dan ranking terakhir adalah dimensi Empathy dengan skor -4.6232.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fuzzy SERVQUAL

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Jika kita berbicara mengenai jasa, tentu saja kita berbicara mengenai suatu pelayanan yang dilakukan oleh seseorang/ badan kepada konsumennya yaitu pengguna jasa tersebut. Menurut Oxford Advance Learner's Dictionary, jasa adalah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta. Masih

menurut Oxford advance learner's dictionary, jasa juga didefinisikan sebagai bisnis yang pekerjaannya berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang.

Sektor jasa berperan signifikan dalam perekonomian dunia. Di negara maju, seperti Amerika Serikat, sector jasa berkontribusi terhadap sekitar 80% Produk Domestik Bruto (PDB) dan lebih dari 50% total pengeluaran konsumen dibelanjakan untuk jasa (Clark

& Rajatnam, 1999; Etzel, Walker, & Stanton, 2001). Di Indonesia sektor jasa tumbuh dengan pertumbuhan sebanyak 7% pertahun. Industri jasa pada tahun 2009 berkontribusi 45% dari total perekonomian Indonesia (Departemen Perindustrian RI). Sumbangan sektor jasa terhadap PDB di Indonesia cukup signifikan, yaitu sekitar 42%. Di Indonesia, penyerapan tenaga kerja di sektor jasa hampir mencapai 40%. Melihat besarnya peran dari industri jasa diatas, maka industri jasa harus diperhatikan dengan baik, terutama dari sisi kualitas pelayanan.

Salah satu penyedia jasa di Indonesia adalah PT. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (PT. BPJS) yang mulai melakukan pelayanan di bidang kesehatan masyarakat sejak 1 Januari 2014. BPJS yang sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan) adalah program pemerintah yang bertujuan untuk melindungi masyarakat Indonesia melalui asuransi kesehatan. Peserta BPJS sampai bulan Mei 2016 adalah sebesar 166 juta (website resmi bpjs-kesehatan.go.id). Dengan peserta sebanyak 64% dari total seluruh penduduk Indonesia, BPJS menjadi penyelenggara jaminan sosial terbesar di dunia.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa penting sekali untuk menjaga kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan merupakan faktor yang menentukan bagi keberlangsungan usaha jasa. Jika pelanggan tidak puas, maka minat pelanggan terhadap perusahaan jasa tersebut akan turun. Begitu juga dengan BPJS, masih sering terdengar keluhan-keluhan peserta BPJS terhadap pelayanan dari BPJS. Jika kita mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan BPJS, maka bisa diambil strategi-strategi yang cocok untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan BPJS

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah seberapa jauh gap antara persepsi dan kenyataan yang diterima oleh peserta BPJS tentang pelayanan atau sejauh mana tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap layanan yang diberikan oleh BPJS.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengukur mutu layanan BPJS dengan melihat tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap layanan yang diterimanya dengan menggunakan metode fuzzy servqual.

2. Studi Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Definisi mutu produk bagi perusahaan jasa adalah sebaik mana perusahaan tersebut memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Menurut Stefano, et.al, 2015, Ada beberapa besaran yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangibel yaitu besaran yang terlihat, seperti kondisi fisik bangunan dan lingkungan, penampilan personil, dan kondisi peralatan dsb.
2. Kustomisasi yaitu kemauan dan kemampuan untuk menyesuaikan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
3. Akses yaitu kemudahan untuk dihubungi.
4. Komunikasi yaitu memberikan informasi yang dapat dimengerti oleh pelanggan.
5. Memahami pelanggan yaitu mengetahui seluk beluk tentang pelanggan, mulai dari kebutuhan spesifiknya, kesukaannya, juga memperhatikan pelanggan secara individual
6. Keamanan yaitu rasa aman dari bahaya, risiko dan keraguan. melibatkan keselamatan fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan.
7. Kesopanan, rasa hormat, pertimbangan dan keramahan yang ditunjukkan kepada pelanggan dengan kontak personil.
8. Kompetensi yaitu karyawan harus memiliki keterampilan, pengetahuan dan informasi untuk melakukan layanan dengan efektif.
9. Kredibilitas yaitu sejauh mana layanan ini diyakini dan dipercaya
10. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat dan tanpa kesalahan.
11. Responsiveness yaitu kemampuan untuk menangani keluhan secara efektif.

12. Harga yaitu harga yang dibayarkan untuk layanan ini.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. (Stefano, et.al, 2015)

2.2 Pengukuran Kualitas Layanan

Menurut Brysland dan Curry, 2001 dalam Djunaidi, et.al, 2006, Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan, yaitu

1. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi;
2. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas; dan
3. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas

Teknik dan metode pengukuran kualitas telah banyak dikembangkan oleh peneliti. Dr. Noriaki Kano mengembangkan model Kano untuk mengukur preferensi pelanggan (Djunaidi, et.al, 2006). Metode Servpex dikembangkan oleh Robledo (2001, dalam djunaidi, et.al 2006). Analisis dalam mengukur kualitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan beberapa metode, yaitu Six Sigma, Importance and Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD) dan Servqual (Fajriah, et.al, 2014)

2.2.1 Metode SERVQUAL

Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan (Perangin-angin, et.al, 2013).

Metode servqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut (Juwaheer, 2004 dalam Djunaidi, et.al, 2006):

1. Reliability (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
2. Assurance (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
3. Tangibles (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
4. Empathy (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
5. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.

Selisih antara persepsi dengan harapan yang dirasakan disebut dengan gap atau kesenjangan. Maka terdapat tiga kategori keputusan, yaitu :

1. Layanan dikatakan sangat memuaskan jika $gap > 0$ atau persepsi lebih besar dari harapan
2. Layanan dikatakan memuaskan jika $gap = 0$, artinya persepsi sama dengan harapan
3. Layanan dikatakan buruk jika $gap < 0$ atau persepsi lebih kecil dibandingkan dengan harapan

Metode Servqual menggunakan skala likert yang memiliki range nilai antara 1 sampai dengan 5 untuk menyatakan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Skala yang digunakan tersebut menghasilkan penilaian seseorang yang kurang tepat pada perkira-kiraan seseorang terhadap suatu kriteria sehingga bersifat subyektif dan seringkali bias. Konsep penilaian Fuzzy dipilih dalam menentukan tingkat persepsi dan harapan konsumen karena range nilai yang digunakan pada Fuzzy mampu menjembatani antara perkira-kiraan seseorang dengan data yang akan diolah.

2.3 Teori Fuzzy

Pada prinsipnya himpunan fuzzy adalah perluasan dari himpunan crisp, yaitu himpunan yang membagi sekelompok individu ke dalam

dua kategori, anggota dan bukan anggota (Ross, 1995 dalam Djunaidi, et.al, 2006).

Di dalam hampir setiap sistem rekayasa, dikenal dua sumber informasi penting:

1. Sensor yang memberikan pengukuran numerik dari suatu variabel
2. Pakar (manusia) yang memberikan instruksi dan deskripsi tentang linguistik

Informasi yang didapatkan dari sensor adalah informasi numerik dan informasi yang berasal dari pakar manusia adalah informasi linguistik. Informasi numerik dinyatakan dalam bilangan, sedangkan informasi linguistik dinyatakan dalam kata-kata seperti kecil, besar, sangat besar, dan sebagainya. Pendekatan dalam rekayasa yang konvensional hanya dapat memanfaatkan informasi numerik dan mengalami kesulitan dalam memanfaatkan informasi linguistik.

Alasan informasi linguistik sering digambarkan dalam istilah fuzzy adalah (Djunaidi, et.al, 2006):

- a. Komunikasi yang dilakukan lebih cocok dan efisien jika dilakukan dalam istilah fuzzy. Jika pertukaran informasi dilakukan dalam angka-angka akan terasa sangat janggal, meskipun angka-angka memiliki tingkat presisi yang tinggi.
- b. Pengetahuan kita tentang sesuatu hal pada dasarnya adalah bersifat fuzzy.
- c. Banyak sistem nyata yang terlalu kompleks jika digambarkan dalam istilah crisp.

Seringkali informasi penting mengenai suatu sistem tidak presisi. Dan kadangkala hanya informasi tersebut yang kita peroleh.

Fuzzy number adalah special fuzzy set $F = \{(x, \mu_F(x)), x \in R\}$, dimana x adalah nilai-nilai yang terletak pada garis bilangan riil $R_1 : -\infty < x < +\infty$ dan $\mu_F(x)$ merupakan suatu pemetaan kontinyu dari R_1 ke dalam interval tertutup $[0, 1]$ (Chandkk., 1999 dalam Djunaidi, et.al, 2006). Fuzzy number digunakan untuk menggambarkan

konsep numerik yang tidak presisi, seperti “mendekati 7”, “sekitar 8 atau 9”, “kurang lebih 5”, dan sebagainya.

Sebuah triangular fuzzy number (TFN), dinyatakan dengan $M = (a, b, c)$, dimana $a < b < c$, merupakan fuzzy number khusus dan memiliki membership function berjenis triangular sebagai berikut:

$$\mu_M(x) = \begin{cases} 0, & x \leq a \text{ atau } x \geq c \\ \frac{x-a}{b-a}, & a \leq x \leq b \\ \frac{c-x}{c-b}, & b \leq x \leq c \end{cases}$$

3. Pengumpulan Data

3.1 Penyusunan Kuisisioner

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisisioner yang ditujukan kepada responden. Kuisisioner terbagi menjadi empat bagian. Pertama, identitas responden yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang karakteristik responden. Kedua, Informasi tambahan yang digunakan sebagai preferensi responden. Ketiga, bobot dimensi yang digunakan untuk menilai kepuasan dimensi pelayanan. Keempat, Identifikasi persepsi dan harapan konsumen dimana isi yang ada pada kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pernyataan-pernyataan yang terkait dengan tingkat pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS. Untuk pengisian score pada kuisisioner disesuaikan dengan konsep penilaian Fuzzy seperti pada Tabel 1.

Tabel 1 Variabel dan Atribut

Tingkat Kepuasan	Skor			Tingkat Kepentingan
STP = sangat tidak puas	1	2		STP = Sangat tidak penting
TP = Tidak Puas	2	3	4	TP = Tidak Penting
CP = Cukup Puas	4	5	6	CP = Cukup Penting
P = Puas	6	7	8	P = Penting
SP = Sangat Puas	8	9		SP = Sangat Penting

Metode servqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut (Juwaheer, 2004 dalam Djunaidi,et.al, 2006):

1. Reliability (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
2. Assurance (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
3. Tangibles (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
4. Empathy (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
5. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.

Variabel dan atribut dari masing-masing dimensi tampak pada tabel 2.

Tabel 2. Dimensi Servqual dan Atribut pengukurannya

Tangibles (bukti fisik)	Keterangan
x11	Penampilan gedung kantor BPJS
x12	Fasilitas yang canggih dan modern
x13	Penampilan karyawan yang energik, rapi dan bersih
x14	Fasilitas penunjang
Reliability (kehandalan)	Keterangan
x21	Keandalan dan ketepatan penanganan pendaftaran
x22	Ketepatan memenuhi janji
x23	Pegawai memahami aturan tentang BPJS

Responsiveness (daya tanggap)	
x31	Kesungguhan dalam melayani pelanggan
x32	Sistem antrian
x33	Memberikan informasi secara tepat, lengkap, dan tanggap
Assurance (jaminan)	
x41	keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan
x42	Memberi rasa aman dalam bertransaksi
x43	Perhatian dan pelayanan saat mengajukan komplain
Empathy (empati)	
x51	Kesediaan memahami keinginan / kesulitan nasabah
x52	Mengenal nasabah secara pribadi
x53	Permohonan maaf atas pelayanan yang kurang baik

4. Pengolahan data

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner

Uji validitas adalah suatu pengujian kepada kuisioner untuk melihat item-item yang ditanyakan mampu mengukur variabel yang ingin diukur (Garcia, 2009). Uji validitas dilakukan dengan menyebarkan 30 kuisioner kepada responden awal. Variabel dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS.

Hasil analisis validitas untuk 5 dimensi servqual dan masing-masing item pertanyaan, tampak pada tabel 3.

Tabel 3. Nilai korelasi pearson masing-masing item

Dimensi	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Tangible	X11	0.523	0.296	valid
	X12	0.462	0.296	valid
	X13	0.538	0.296	valid
	X14	0.608	0.296	valid
Realibility	X21	0.545	0.296	valid
	X22	0.549	0.296	valid
	X23	0.584	0.296	valid
Responsibility	X31	0.427	0.296	valid
	X32	0.385	0.296	valid
	X33	0.377	0.296	valid
Assurance	X41	0.704	0.296	valid
	X42	0.583	0.296	valid
	X43	0.610	0.296	valid
Empathy	X51	0.327	0.296	valid
	X52	0.613	0.296	valid
	X53	0.487	0.296	valid

Dari tabel 3 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan di kuisioner yang sudah dibuat valid, artinya seluruh item pertanyaan dapat mengukur yang ingin diukur.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang (dwi, 2010). Banyak alat ukur untuk mengukur reliabilitas ini, salah satunya adalah dengan pendekatan Alpha-Cronbach. Kriteria pengambilan keputusan bisa menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

Uji reliabilitas kuisioner ini juga dilakukan dengan bantuan spss. Keluaran SPSS untuk uji reliabilitas adalah tampak seperti pada tabel 4.

Tabel 4. Uji reliabilitas kuisioner

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	16

Dari tabel 2 tampak bahwa nilai Alpha-Cronbach sebesar 0.809 yang berarti kuisioner yang disusun sudah reliabel.

4.2 Perhitungan Nilai Fuzzifikasi Persepsi Pelanggan

Nilai Fuzzifikasi kuisioner persepsi pelanggan dihitung dengan bantuan software Microsoft Excel, dimana nilai fuzzifikasi adalah nilai rata-rata dari nilai batas atas (a) , nilai tengah (b) dan batas bawah (c).

Rekapitulasi data yang berhasil dikumpulkan untuk kuisioner persepsi tampak seperti tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi data Persepsi Pelanggan sesuai dengan tingkat kepentingan

No	Item Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat Puas
1.	Penampilan gedung kantor BPJS	13	59	74	86	49

2.	Fasilitas yang canggih dan modern	29	67	58	76	40
3.	Penampilan karyawan yang energik , rapi dan bersih	17	48	59	86	45
4.	Fasilitas penunjang	19	55	59	80	40
5.	Keandalan dan ketepatan penanganan pendaftaran	23	55	52	82	50
6.	Ketepatan memenuhi janji	28	64	56	69	41
7.	Pegawai memahami aturan tentang BPJS	15	54	61	79	47
8.	Kesungguhan dalam melayani pelanggan	13	54	62	91	44
9.	Sistem antrian	30	73	58	67	40
10.	Kecepatan pelayanan	21	63	61	71	42
11.	Memberikan informasi secara tepat, lengkap, dan tanggap	18	68	70	69	38
12.	Memberi rasa aman dalam bertransaksi	19	61	71	83	29
13.	keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan	23	68	70	73	41
14.	Perhatian dan pelayanan saat mengajukan komplain	17	58	57	71	50
15.	Kesediaan memahami keinginan / kesulitan nasabah	16	57	56	79	50
16.	Mengenal nasabah secara pribadi	22	57	58	81	40

Perhitungan fuzzifikasi data kuisisioner dilakukan dengan rumus berikut :

batas bawah (c)

$$= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 * n_2 + \dots + n_k}$$

batas tengah (a)

$$= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 * n_2 + \dots + n_k}$$

batas atas (b)

$$= \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 * n_2 + \dots + n_k}$$

Keterangan :

bi = rata-rata nilai fuzzy set per tingkat kepentingan

n = jumlah responden per tingkat kepentingan

Dengan menggunakan rumus diatas, maka nilai a, b dan c untuk item pertanyaan 1 adalah sebagai berikut:

batas bawah (c)

$$= \frac{(1 * 13) + (2 * 59) + (4 * 74) + (6 * 86) + (8 * 49)}{13 + 59 + 74 + 86 + 49}$$

= 4.3309

batas tengah (a)

$$= \frac{(1.5 * 13) + (3 * 59) + (5 * 74) + (7 * 86) + (8.5 * 49)}{13 + 59 + 74 + 86 + 49}$$

= 5.6405

batas atas (b)

$$= \frac{(2 * 13) + (4 * 59) + (6 * 74) + (8 * 86) + (9 * 49)}{13 + 59 + 74 + 86 + 49}$$

= 6.5302

Setelah masing-masing kriteria diperoleh nilai selisihnya, selanjutnya kita akan melakukan proses defuzzifikasi untuk mendapatkan nilai tunggal dengan mencari rata-rata dari nilai a, b dan c. Contoh perhitungan defuzzifikasi untuk item pertanyaan 1 diatas adalah sebagai berikut:

$$\mu A \cap B = \frac{\mu a + \mu b}{2}$$

$$= \frac{5.6405 + 6.5302}{3} = 6.0854$$

Dengan cara yang sama dapat dihitung nilai a, b dan c untuk setiap item pertanyaan. Hasilnya tampak pada tabel 6.

Tabel 6 Nilai defuzzifikasi Persepsi Pelanggan

No	Kriteria	TFN			Defuzzifikasi	Rank
		c	a	b		
1	Penampilan gedung kantor BPJS	4.331	5.6406	6.5302	6.0854	3
2	Fasilitas yang canggih dan modern	4.337	5.2093	6.0815	5.6454	15
3	Penampilan karyawan yang energik, rapi dan bersih	4.8039	5.6824	6.5608	6.1216	2
4	Fasilitas penunjang	4.6047	5.4881	6.3715	5.9298	8
5	Keandalan dan ketepatan penanganan pendaftaran	4.7061	5.5668	6.4275	5.9971	6
6	Ketepatan memenuhi janji	4.3488	5.2151	6.0814	5.6483	14
7	Pegawai memahami aturan tentang BPJS	4.7539	5.6328	6.5117	6.0723	4
8	Kesungguhan dalam melayani pelanggan	4.7992	5.6913	6.5833	6.1373	1
9	Sistem antrian	4.2164	5.0858	5.9552	5.5205	16
10	Kecepatan pelayanan	4.469	5.3469	6.2248	5.7859	10
11	Memberikan informasi secara tepat, lengkap, dan tanggap	4.3802	5.2738	6.1673	5.7205	12
12	Memberi rasa aman dalam bertransaksi	4.3916	5.3004	6.2091	5.7548	11
13	keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan	4.3818	5.2655	6.1491	5.7073	13
14	Perhatian dan pelayanan saat mengajukan komplain	4.6917	5.5593	6.4269	5.9931	7
15	Kesediaan memahami keinginan / kesulitan nasabah	4.7597	5.6318	6.5039	6.0678	5
16	Mengenal nasabah secara pribadi	4.5504	5.4302	6.3101	5.8702	9

Dari hasil defuzzifikasi data persepsi pelanggan dapat diketahui bahwa persepsi tertinggi dari kualitas pelayanan BPJS adalah “Petugas memberikan kesungguhan dalam melayani pelanggan” dengan nilai 6.1373. dan untuk nilai terendah persepsi adalah “sistem antrian” dengan nilai 5.5205. Hal ini memang menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh pihak BPJS karena pengguna layanan sering kali harus mengantri sangat lama untuk mendapatkan pelayanan.

4.3 Perhitungan Nilai Fuzzifikasi Harapan Pelanggan

Untuk menghitung nilai fuzzifikasi dari data harapan pelanggan, proses yang dilakukan persis seperti perhitungan pada data persepsi pelanggan. Perhitungan nilai fuzzifikasi dan defuzzifikasi menggunakan bantuan software Ms excel. Hasil perhitungannya tampak seperti pada tabel 7.

Tabel 7. Rekapitulasi Data Harapan Pelanggan sesuai dengan tingkat kepentingan

No	Kriteria	Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup penting	Penting	Sangat Penting
1	Penampilan gedung kantor BPJS	0	4	43	137	82
2	Fasilitas yang canggih dan modern	0	1	49	144	74
3	Penampilan karyawan yang energik , rapi dan bersih	1	3	44	137	82
4	Fasilitas penunjang	0	3	33	133	104
5	Keandalan dan ketepatan penanganan pendaftaran	0	5	52	141	78
6	Ketepatan memenuhi janji	0	4	43	136	75
7	Pegawai memahami aturan tentang BPJS	0	5	45	134	91
8	Kesungguhan dalam melayani pelanggan	1	3	39	130	97
9	Sistem antrian	0	0	35	130	95
10	Kecepatan pelayanan	0	6	45	129	88
11	Memberikan informasi secara tepat, lengkap, dan tanggap	0	5	49	131	89
12	Memberi rasa aman dalam bertransaksi	0	2	35	131	94
13	keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan	0	3	41	128	89
14	Perhatian dan pelayanan saat mengajukan komplain	1	4	44	138	86
15	Kesediaan memahami keinginan / kesulitan nasabah	1	4	44	134	80
16	Mengenal nasabah secara pribadi	0	2	39	135	90

Sedangkan untuk nilai fuzzifikasi, defuzzifikasi ranking dari data harapan pelanggan tampak pada tabel 8

Tabel 8. Nilai Defuzzifikasi Harapan Pelanggan

No	Kriteria	TFN			Defuzzifikasi	Rank
		c	a	b		
1	Penampilan gedung kantor BPJS	6.2331	7.0789	7.9248	7.5019	8
2	Fasilitas yang canggih dan modern	6.1716	7.0336	7.8955	7.4646	14

3	Penampilan karyawan yang energik , rapi dan bersih	6.2210	7.0655	7.9101	7.4878	10
4	Fasilitas penunjang	6.4762	7.2857	8.0952	7.6905	1
5	Keandalan dan ketepatan penanganan pendaftaran	6.1159	6.9746	7.8333	7.4040	16
6	Ketepatan memenuhi janji	6.1860	7.0407	7.8953	7.4680	13
7	Pegawai memahami aturan tentang BPJS	6.2618	7.0964	7.9309	7.5136	7
8	Kesungguhan dalam melayani pelanggan	6.3667	7.1852	8.0037	7.5944	5
9	Sistem antrian	6.4615	7.2788	8.0962	7.6875	2
10	Kecepatan pelayanan	6.2313	7.0672	7.9030	7.4851	11
11	Memberikan informasi secara tepat, lengkap, dan tanggap	6.2190	7.0566	7.8942	7.4754	12
12	Memberi rasa aman dalam bertransaksi	6.4198	7.2405	8.0611	7.6508	3
13	keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan	6.3218	7.1513	7.9808	7.5661	6
14	Perhatian dan pelayanan saat mengajukan komplain	6.2308	7.0714	7.9121	7.4918	9
15	Kesediaan memahami keinginan / kesulitan nasabah	6.1939	7.0399	7.8859	7.4629	15
16	Mengenal nasabah secara pribadi	6.3534	7.1842	8.0150	7.5996	4

Dari hasil perhitungan data harapan pelanggan dapat diketahui bahwa harapan pelanggan tertinggi terhadap kualitas pelayanan BPJS ada pada “Fasilitas Penunjang” dengan nilai 7.6905 sedangkan nilai terendah dari harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan BPJS adalah pada “Keandalan dan ketepatan penanganan pendaftaran” dengan nilai 7.404.

4.4 Perhitungan nilai SERVQUAL (gap) per kriteria

Nilai Servqual (gap) adalah perbedaan antara nilai persepsi konsumen dengan harapan. Hasil perhitungan nilai servqual (gap) per kriteria diperoleh dengan menghitung selisih tingkat persepsi dan harapan . Nilai ini menunjukkan sejauh mana pihak BPJS telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Hasil perhitungan nilai servqual (gap) untuk tiap kriteria tampak pada tabel 9

Tabel 9. Nilai Servqual (gap) per kriteria antara persepsi dan harapan pelanggan

No	Kriteria	Persepsi	Harapan	Gap	Rank
1	Penampilan gedung kantor BPJS	6.0854	7.5019	-1.4165	13
2	Fasilitas yang canggih dan modern	5.6454	7.4646	-1.8192	5
3	Penampilan karyawan yang energik , rapi dan bersih	6.1216	7.4878	-1.3663	6
4	Fasilitas penunjang	5.9298	7.6905	-1.7606	16

5	Keandalan dan ketepatan penanganan pendaftaran	5.9971	7.4040	-1.4068	14
6	Ketepatan memenuhi janji	5.6483	7.4680	-1.8198	4
7	Pegawai memahami aturan tentang BPJS	6.0723	7.5136	-1.4414	12
8	Kesungguhan dalam melayani pelanggan	6.1373	7.5944	-1.4571	11
9	Sistem antrian	5.5205	7.6875	-2.1670	1
10	Kecepatan pelayanan	5.7859	7.4851	-1.6992	9
11	Memberikan informasi secara tepat, lengkap, dan tanggap	5.7205	7.4754	-1.7548	7
12	Memberi rasa aman dalam bertransaksi	5.7548	7.6508	-1.8960	2
13	keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan	5.7073	7.5661	-1.8588	3
14	Perhatian dan pelayanan saat mengajukan komplain	5.9931	7.4918	-1.4987	10
15	Kesediaan memahami keinginan / kesulitan nasabah	6.0678	7.4629	-1.3951	15
16	Mengenal nasabah secara pribadi	5.8702	7.5996	-1.7295	8

Dari hasil perhitungan nilai servqual diatas, diperoleh informasi bahwa ada 5 kriteria yang

harus menjadi perhatian kantor BPJS, yaitu yang memiliki peringkat 1 sampai dengan 5, yaitu

Tabel 10. Lima kriteria dengan nilai servqual terbesar

No	Kriteria	Nilai Servqual	Rank
1	Sistem antrian	-2.1670	1
2	Memberi rasa aman dalam bertransaksi	-1.8960	2
3	keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan	-1.8588	3
4	Ketepatan memenuhi janji	-1.8198	4
5	Fasilitas yang canggih dan modern	-1.8192	5

Dari tabel diatas diketahui bahwa kriteria yang mempunyai nilai servqual terbesar adalah sistem antrian dengan nilai servqual sebesar -2.1670, urutan kedua adalah rasa aman dalam bertransaksi dengan nilai servqual sebesar -1.8960, urutan ketiga adalah keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan dengan nilai servqual sebesar -1.8588, urutan keempat adalah kriteria ketepatan memenuhi janji sebesar -1.8198 dan urutan kelima adalah kriteria fasilitas yang canggih dan modern dengan nilai servqual sebesar -1.8192. Perolehan hasil ini sejalan

dengan banyaknya keluhan dari pelanggan tentang antrian yang sangat panjang dan lama.

4.5 Perhitungan nilai Servqual (gap) per dimensi

Nilai servqual per dimensi ini bertujuan untuk melihat dari dimensi yang mana perusahaan BPJS telah memberikan pelayanan yang baik, dan dari dimensi apa pelayanannya belum sesuai dengan harapan pelanggan. Hasil perhitungan nilai servqual (gap) antara persepsi dan harapan untuk masing-masing dimensi tampak pada tabel 11.

Tabel 11. Nilai Servqual (gap) per dimensi antara persepsi dan harapan pelanggan

No	Kriteria	Persepsi	Harapan	Gap	Rank
	Dimensi : Tangible (bukti langsung)				
1	Penampilan gedung kantor BPJS	6.0854	7.5019		
2	Fasilitas yang canggih dan modern	5.6454	7.4646		
3	Penampilan karyawan yang energik , rapi dan bersih	6.1216	7.4878		
4	Fasilitas penunjang	5.9298	7.6905		
	Jumlah	23.7822	30.1447	-6.3625	1
	Dimensi : Reliability (Kehandalan)				
5	Keandalan dan ketepatan penanganan pendaftaran	5.9971	7.4040		
6	Ketepatan memenuhi janji	5.6483	7.4680		
7	Pegawai memahami aturan tentang BPJS	6.0723	7.5136		
	Jumlah	17.7177	22.3856	-4.6680	4
	Dimensi : Responsiveness (Dya tanggap)				
8	Kesungguhan dalam melayani pelanggan	6.1373	7.5944		
9	Sistem antrian	5.5205	7.6875		
10	Kecepatan pelayanan	5.7859	7.4851		
	Jumlah	17.4437	22.7670	-5.3233	3
	Dimensi : Assurance (Jaminan)				
11	Memberikan informasi secara tepat, lengkap, dan tanggap	5.7205	7.4754		
12	Memberi rasa aman dalam bertransaksi	5.7548	7.6508		
13	keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan	5.7073	7.5661		
	Jumlah	17.1826	22.6922	-5.5097	2
	Dimensi: Emphaty (Empati)				
14	Perhatian dan pelayanan saat mengajukan komplain	5.9931	7.4918		
15	Kesediaan memahami keinginan / kesulitan nasabah	6.0678	7.4629		
16	Mengenal nasabah secara pribadi	5.8702	7.5996		
	Jumlah	17.9311	22.5543	-4.6232	5

Dari hasil perhitungan nilai servqual per dimensi diatas terlihat bahwa yang menjadi peringkat pertama adalah dimensi tangibles dengan nilai servqual sebesar -6,3625

5. Analisis dan Pembahasan

a. Penghitungan Nilai Defuzzyfikasi Persepsi Pelanggan

Hasil pengolahan data persepsi pelanggan yang telah di defuzzyfikasi dengan menggunakan software Ms. Excel yang tampak pada tabel 6 menjelaskan bahwa nilai persepsi tertinggi dari kualitas pelayanan BPJS kepada pelanggan

(pasien) adalah “Kesungguhan dalam melayani pelanggan” dengan nilai 6.1373. Sedangkan untuk nilai terendah dari perhitungan nilai defuzzyfikasi persepsi pelanggan adalah “Sistem antrian” dengan nilai 5.5205. Dari hasil ini tampak bahwa persepsi pelanggan BPJS menginginkan mendapatkan pelayanan yang sungguh-sungguh dari karyawan BPJS nya . Tjiptono & Chandra dalam Suharyanta (2016) mengemukakan jasa yang dipersepsikan pelanggan (perceived service) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan yang akan menimbulkan suatu penilaian kualitas pelayanan yaitu sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan.

b. Penghitungan Nilai Defuzzyfikasi Harapan Pelanggan

Hasil pengolahan data mengenai harapan pelanggan seperti tampak pada tabel 8 menjelaskan bahwa harapan tertinggi dari kualitas pelayanan BPJS kepada pelanggan adalah “ Fasilitas Penunjang” dengan nilai 7.6905. Hal ini sesuai dengan wawancara kepada pegawai BPJS bahwa fasilitas penunjang yang saat ini ada masih kurang memadai.

Untuk nilai terendah dari perhitungan nilai defuzzyfikasi harapan pelanggan adalah “Keandalan dan ketepatan penanganan pendaftaran” dengan nilai 7.4040.

c. Penghitungan Nilai Servqual (gap) per kriteria antara Persepsi dan Harapan Pelanggan.

Dari hasil penghitungan nilai Servqual (gap) per kriteria dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak BPJS Jawa Barat telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan. Dari hasil perhitungan nilai servqual (gap) per kriteria yang disajikan pada tabel 9 diperoleh lima kriteria yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dari tabel 5.9 diatas diketahui bahwa kriteria yang mempunyai nilai servqual terbesar adalah sistem antrian nilai servqual sebesar -2.1670, untuk urutan kedua memberi rasa aman dalam bertransaksi sebesar -1,8960, Keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan menduduki urutan ketiga dengan nilai -1,8588, untuk urutan keempat dan yang terakhir yaitu ketepatan

memenuhi janji sebesar -1,8198 dan fasilitas yang canggih dengan nilai -1.8192

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak manajemen, diketahui bahwa salah satu persoalan utama dari layanan BPJS ini adalah sistem antrian yang terkadang sangat panjang, sehingga pelanggan (pasien) terkadang harus antri beberapa kali untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini diakibatkan masih tidak seimbang nya petugas BPJS di suatu rumah sakit dengan jumlah pasien yang datang. Keluhan yang sering dirasakan oleh pelanggan juga antara lain masih tidak profesionalnya petugas BPJS dalam menangani pelanggan seperti tidak cekatan, tidak memberikan informasi yang jelas dan sebagainya.

Menurut Parasuraman, et al, (1985) kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Nilai gap yang negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya nilai gap sama dengan nol, dimana nilai persepsi sama dengan harapan pelanggan, sehingga dapat dikatakan persepsi sudah sesuai dengan harapan yang mengindikasikan kriteria kualitas layanan. Untuk itu kriteria harus dipertahankan. Apabila nilai yang diperoleh adalah positif, berarti persepsi melebihi harapan pelanggan. Semakin besar nilai negatif suatu gap, maka kriteria tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya. Tjiptono & Chandra dalam Suharyanta berpendapat baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan perusahaan/penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Karena kinerja produk atau jasa pada berbagai atribut atau per kriteria dibandingkan dengan harapan/ekspektasi. Perbandingan tersebut akan menghasilkan reaksi konsumen terhadap produk atau jasa dalam bentuk kepuasan atau persepsi kualitas.

d. Penghitungan Nilai Servqual (Gap) per dimensi antara Persepsi dan Harapan Pelanggan.

Perhitungan nilai Servqual (gap) per dimensi dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak BPJS Jawa Barat telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap per dimensi akan

memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan. Perangkingan nilai Servqual (gap) per dimensi antar persepsi dan harapan pelanggan ini bertujuan mengetahui dimensi mana yang masih banyak kekurangan dan di prioritaskan untuk segera diperbaiki oleh manajemen.

Hasil perhitungan gap per dimensi menunjukkan bahwa dimensi Tangibles menempati ranking pertama dengan jumlah skor -6.3625, kemudian diikuti dimensi Assurance menempati ranking kedua dengan skor -5.5097, disusul ranking tiga dan empat yaitu dimensi Responsiveness dan Reliability dengan skor masing-masing sebesar -5.3233 dan -4.6680 dan ranking terakhir adalah dimensi Empathy dengan skor -4.6232. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria-kriteria dalam dimensi Tangibles perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan seperti halnya pada hasil perhitungan per kriteria dimana tiga kriteria yang menjadi prioritas merupakan bagian dari dimensi Tangibles yaitu fasilitas yang belum canggih dan fasilitas penunjang juga belum memadai.

6. Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penyusunan Kuisisioner telah dilakukan beserta pengujian Validitas dan Reliabilitas kuisisioner tersebut menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada kuisisioner Valid dan kuisisioner secara keseluruhan reliabel. Oleh sebab itu, maka kuisisioner dapat disebarkan kepada responden.
2. Hasil pengolahan data sementara bahwa dari sisi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan BPJS, nilai tertinggi terdapat pada “Petugas memberikan kesungguhan dalam melayani pelanggan” dengan nilai 6.1373. dan untuk nilai terendah persepsi adalah “sistem antrian” dengan nilai 5.5205.
3. Harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan BPJS, nilai tertinggi terdapat pada “Fasilitas Penunjang” dengan nilai 7.6905 sedangkan nilai terendah dari harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan BPJS adalah pada “Keandalan dan ketepatan penanganan pendaftaran” dengan nilai 7.404

4. Kriteria yang mempunyai nilai servqual terbesar adalah sistem antrian nilai servqual sebesar -2.1670, untuk urutan kedua memberi rasa aman dalam bertransaksi sebesar -1,8960, Keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan menduduki urutan ketiga dengan nilai -1,8588, untuk urutan keempat dan yang terakhir yaitu ketepatan memenuhi janji sebesar -1,8198 dan fasilitas yang canggih dengan nilai -1.8192
5. Hasil perhitungan gap per dimensi menunjukkan bahwa dimensi Tangibles menempati ranking pertama dengan jumlah skor -6.3625, kemudian diikuti dimensi Assurance menempati ranking kedua dengan skor -5.5097, disusul ranking tiga dan empat yaitu dimensi Responsiveness dan Reliability dengan skor masing-masing sebesar -5.3233 dan -4.6680 dan ranking terakhir adalah dimensi Empathy dengan skor -4.6232.

6.2 Saran

Walaupun penelitian ini sudah menemukan temuan awal, tetapi proses pengolahan data belum selesai seluruhnya, oleh karena itu peneliti juga harus melakukan analisis yang lebih mendalam ketika perhitungan sudah lengkap seluruhnya.

7. Daftar Pustaka

Djunaidi, M. Setiawan, Eka. Haryanto, T. 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. www.researchgate.net/publication/228761203.

Fajriyah, N., Effendi, U. Sanoso, Imam. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual pada Restoran X di Kota Malang.

Perangin-angin, Rinasa. Nababan, Ester S. Bu'ulolo, F. 2013. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Integrasi Metode Fuzzy Servqual. Sainitia Matematika. Vo.I, No. 6. Hal.529-541.

Stefano, N.M. Filho, Casarotto, Barichello, R. Sohn. A.P. 2015. A fuzzy SERVQUAL based

method for evaluated of Service Quality in the hotel industry. *Procedia CIRP* 30. hal. 433-438.

Terry Clark,. Daniel Rajaratnam,1999.. International services: perspectives at century's end, *Journal of Services Marketing*, Vol. 13 Iss: 4/5, pp.298 – 310.

M. Jesús García de Yébenes Prous, Francisco Rodríguez Salvanés, and Loreto Carmona Ortells.2009.“Validation of questionnaires” . *Roumatologia clinica*.