



**Tingkat Kepuasan Pekerja Terhadap Pelayanan BPJS  
Ketenagakerjaan di SPBE PT. Pinrang Gas Pratama  
Kab. Pinrang**

**Level of Worker Satisfaction with BPJS Employment Services at  
SPBE PT. Pinrang Gas Pratama  
District Pinrang**

Alya Oktavia Sundry<sup>1</sup>, Usman<sup>2</sup>, Nurlinda<sup>3</sup>, Herlina Muin<sup>4</sup>, Makhrajani Majid<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Parepare  
e-mail: \*[1alyaoktavias09@gmail.com](mailto:1alyaoktavias09@gmail.com), [2usmanfikes86@gmail.com](mailto:2usmanfikes86@gmail.com)

*ABSTRACT*

*BPJS Employment in carrying out its duties and functions as a social security organizer is very closely related to workers and employers or corporations, this can be seen in the relationship related to premium payments which will later be paid by the corporation to guarantee that its workers will receive the social security program provided by BPJS Employment. This research aims to find out the level of satisfaction of SPBE PT employees. Pinrang Gas Pratama regarding BPJS Employment services is seen from reliability, assurance, physical evidence, empathy and responsiveness. This research uses qualitative research with a descriptive approach, with a total of 10 informants. Based on the research results, it can be concluded that the five indicators of employee satisfaction at SPBE PT. Pinrang Gas Pratama is quite good, but there are still several indicators that need to be improved, such as: politeness of staff in serving patients, improving incomplete facilities and equipment, and responsiveness in handling patients in order to create patient satisfaction which becomes employee satisfaction in using BPJS Employment. The suggestion from this research is that the researcher suggests that there needs to be socialization activities by BPJS Employment towards its customers so that participants with minimal information can enjoy BPJS Employment services without any obstacles.*

*Keywords : Reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness.*

**Article history : (dilengkapi oleh admin)**

**PUBLISHED BY :**

Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Parepare

**Address :**

Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 6, Lembah Harapan  
Kota Parepare, Sulawesi Selatan.

**Email :**

[jurnalmakes@gmail.com](mailto:jurnalmakes@gmail.com)  
Penerbit : Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare

**Phone :**

+62 853 3520 4999

Received Tanggal Bulan Tahun

Received in revised form Tanggal Bulan Tahun

Accepted Tanggal Bulan Tahun

Available online Tanggal Bulan Tahun

## ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara jaminan sosial sangat erat kaitannya dengan para pekerja maupun pihak pemberi kerja ataupun korporasi, hal ini terlihat dalam hubungan yang berkaitan dengan pembayaran premi yang nantinya akan dibayarkan pihak korporasi untuk menjamin pekerjaannya agar mendapatkan program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dilihat dari kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), empati (emphaty) dan daya tanggap (responsiveness). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan jumlah informan sebanyak 10 orang. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kelima indikator terhadap kepuasan pekerja di SPBE PT. Pinrang Gas Pratama sudah cukup baik, namun masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan seperti halnya: kesopanan petugas dalam melayani pasien, meningkatkan fasilitas serta peralatan yang belum lengkap, dan cepat tanggap dalam menangani pasien agar tercipta sebuah kepuasan pasien yang menjadi kepuasan pekerja dalam menggunakan BPJS Ketenagakerjaan. Saran dari penelitian ini yaitu peneliti menyarankan agar perlu adanya kegiatan sosialisasi oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan terhadap nasabahnya agar peserta yang minim informasi bisa menikmati layanan BPJS Ketenagakerjaan tanpa adanya kendala

Kata kunci : Kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap

---

## PENDAHULUAN

Tenaga kerja merupakan setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Keselamatan adalah salah satu unsur utama dalam setiap kehidupan seseorang. Pembangunan kesehatan dalam kehidupan berbangsa sangat besar nilai investasinya terutama terhadap sumber daya manusia. Dengan adanya penduduk yang terjaga kesehatannya dengan baik, bangsa tersebut akan memiliki sumber daya manusia yang lebih optimal dalam pembangunan.[1]

Peran serta pekerja/buruh dalam pembangunan nasional makin meningkat, dengan resiko dan tanggung jawab serta tantangan yang dihadapinya. Oleh karena itu, kepada mereka dirasakan perlu untuk diberikan perlindungan, pemeliharaan, dan peningkatan kesejahteraannya sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja.[2]

Jumlah penduduk Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan, tidak hanya satu atau dua kali kita dengar warga dalam kondisi ekonomi lemah memiliki penyakit dan tidak bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan sangat penting untuk

mendapatkan perhatian masyarakat, lembaga independen, dan pemerintah. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Memberikan layanan berkualitas tinggi kepada publik adalah persyaratan utama. Suatu layanan dianggap berkualitas baik jika memenuhi kebutuhan penggunanya dan memenuhi kode etik dan standar yang ditetapkan.[3]

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sudah menjadi suatu kebutuhan masyarakat yang merupakan penentu keberhasilan membangun suatu bangsa. [4]

Upaya peningkatan menjadi pendorong pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, termasuk masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, akan tetapi setiap pemerintah daerah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi warganya. Salah satu program yang dibuat pemerintah untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.[5]

Jaminan sosial ialah suatu bentuk perlindungan hukum yang dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada pekerja dan keluarganya terhadap resiko yang menimpa pekerja/tenaga kerja. Bentuk Perlindungan Jaminan Sosial Tenaga kerja sekarang diwujudkan dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amendemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan system jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.[6]

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan negara Indonesia seperti halnya berbagai negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *finded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal. Negara membentuk suatu program jaminan sosial yaitu, program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) yang bergerak secara khusus mengatur jaminan swasta meliputi jaminan kecelakaan kerja, jaminan sosial bagi tenaga kerja kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pemeliharaan kesehatan[7]

BPJS Ketenagakerjaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara jaminan sosial sangat erat kaitannya dengan para pekerja maupun pihak pemberi kerja ataupun korporasi, hal ini terlihat dalam hubungan yang berkaitan dengan pembayaran premi yang nantinya akan dibayarkan pihak korporasi untuk menjamin pekerjaannya agar mendapatkan program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan sosial merupakan suatu langkah untuk menjamin seseorang atau perusahaan dalam menjalankan kinerjanya, serta memberikan perlindungan secara finansial maupun nonfinansial, artinya jaminan sosial memberikan kenyamanan bagi perusahaan dan pekerja dalam hal bekerja. [8]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh [Riyadi 2019] menyatakan bahwa Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan bagi peserta jaminan sosial meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu kurang terampilnya sumber daya manusia, proses administrasi yang terlalu panjang, serta fasilitas yang kurang memadai, sedangkan faktor eksternal yaitu kurangnya pemahaman pengusaha, dana perusahaan yang terbatas, kurangnya kepercayaan perusahaan terhadap BPJS ketenagakerjaan dan masih banyak perusahaan yang masih mendaftarkan sebagian pekerjaannya saja. [9]

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan peneliti di SPBE PT. Pinrang Gas Pratama, SPBE (Stasiun Pengisian Bulk Elpiji) PT. Pinrang Gas Pratama mulai beroperasi pada tahun 2020. Adanya kebijakan dari perusahaan, pemberian BPJS Ketenagakerjaan diberikan kepada pekerja minimal 2 tahun kerja, maka pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terhadap pekerja mulai beroperasi pada tahun 2022. Adapun jumlah petugas SPBE PT. Pinrang Gas Pratama sebanyak 30 orang, yang dibagi menjadi 1 orang manajer, 5 karyawan bagian administrasi, dan 24 pekerja. Jumlah pekerja yang sudah terdaftar sebanyak 20 orang dan 10 orang yang belum terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan. Pemberian layanan BPJS Ketenagakerjaan di perusahaan sudah hampir optimal, akan tetapi karna adanya kebijakan dari perusahaan sehingga sebagian pekerja belum mendapatkan layanan tersebut. Pelayanan kesehatan pada petugas SPBE dilakukan di Puskesmas Suppa.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. dan dilaksanakan di SPBE PT Pinrang Gas Pratama, Jln Poros Pare-Pinrang, Lappa-Lappa'e, Kel. Tellumpanua, Kec. Suppa, Kab. Pinrang. Pada bulan Februari - Juni 2024. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yang dilakukan berdasarkan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya sesuai dengan data yang dibutuhkan, dan analisis data yang

menggunakan triangulasi data, yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## HASIL

### ***Reliability***

*Reliability* ialah mengenai masalah tata cara pelayanan yang tepat, pengobatan pelayanan secara cepat, bertanggung jawab atas jadwal pelayanan yang ada di Puskesmas dapat dilakukan dengan tepat. Hal ini berarti, jika pekerja mendapatkan layanan prosedur BPJS Ketenagakerjaan dengan baik, mudah dan cepat di Puskesmas mereka tidak akan memerlukan usaha yang keras dan lebih banyak waktu untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Berikut kutipan informan mengenai wawancara tentang Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Puskesmas, diperoleh informasi, yaitu:

*“Kalau prosedur pelayanannya pasien BPJS adaji salihat dek dan menurut saya pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas juga sesuai prosedur, karna waktu kemarin datangka sebagai pasien BPJS Ketenagakerjaan haruski bawa kartuta dan ambil nomor antrian di loket setelah itu mendaftarki dan antri. Jadi pelayanannya sudah seperti aturan yang begituji memang” (SI.d.24tahun)*

*“Kalau saya pelayanan petugasnya lumayan bagusji, cuman kalau sudah meki ambil nomor antrian ditunggupi dulu datang dokter sekitar 1 jam jadi agak jengkelki juga menunggu karna sedikitji juga pasien tapi haruski memang sabar” (T.adm.25tahun)*

### ***Assurance***

Jaminan dapat diukur melalui indikator rasa aman serta terjaminnya peserta atau pasien ketika melakukan perawatan, serta dapat menumbuhkan rasa kepercayaan kepada peserta, petugas harus berpengalaman, ramah, sopan dan terlatih dalam hal melakukan pelayanan atau pengobatan serta mampu mengatasi keluhan-keluhan peserta mengenai kondisinya.

Berikut kutipan informan mengenai wawancara tentang Bagaimana kesopanan dan keramahtamahan petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, diperoleh informasi, yaitu:

*“Menurutku, kurang sopan karna kadang marah-marah mungkin yah pake BPJS jeki tapi tidak tahu juga bisa jadi dari karakternya petugasnya atau mungkin beda status sosial beda pelayanan, tapi seharusnya tidak begitu sih” (MA.d.27tahun)*

*“Kalau saya baikji, ramahji juga bagus pelayanannya” (BA.t.31tahun)*

### **Tangibles**

Bukti fisik (*tangible*) ialah suatu kemampuan BPJS Ketenagakerjaan dan Puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Bukti fisik berkenaan dengan fisik, fasilitas layanan, pelayanan atau perlengkapan, sumber daya manusia.

Berikut kutipan informan mengenai wawancara tentang Bagaimana fasilitas bagi pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan di Puskesmas, diperoleh informasi, yaitu:

*“Menurutku fasilitasnya lumayan bagusji dek, rapi semuaji juga petugas-petugasnya, lokasi puskesmas juga sangat mudah untuk dijangkau masyarakat karna tempatnya dipinggir jalan rayaji” (AN.adm.26tahun)*

*“Kalau saya perlu ditingkatkan lagi fasilitasnya, masih ada beberapa peralatannya kurang lengkap karna kemarin saya mauka cek darah tapi belum ada alatnya disitu dek, dan untuk kamar mandinya juga kurang seharusnya ada 2 kamar mandi apalagi kamar mandinya juga kurang bersih” (MI.t.25tahun)*

### **Emphaty**

Empati dapat diukur melalui indikator pelayanan, memberikan keramahan tanpa memandang status, dapat memberi perhatian lebih pada setiap pasiennya, dan memberikan pengertian terhadap setiap keluhan yang dialami.

Berikut kutipan informan mengenai wawancara tentang Bagaimana tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan BPJS Ketenagakerjaan di Puskesmas, diperoleh informasi, yaitu:

*“Kalau masalah dibeda-bedakan tidakji dek, pelayanannya antara sesama pasien yang pake kartu BPJS Ketenagakerjaan dengan yang tidak punya sama semuaji, cuman begituji beda-beda petugasnya yang layaniki karna kemarin ada teman disini yang katanya dibedakan karna disuruh menunggu lama” (AS.t.28tahun)*

*“Kalau menurutku dek, sama semuaji tidak membeda-bedakanji pelayanannya karna setahuku saya semua pasien yang datang berobat dilayaniji, kalau disuruhki antri ya antriki cuman bedanya kalau ada pasien yang umum itu memang disuruh membayar sedangkan kita yang pake BPJS Ketenagakerjaan tidak adaji yang perlu dibayar” (SI.d.24tahun)*

### **Responsiveness**

*Responsiveness* (Daya Tanggap) ialah suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Berikut kutipan informan mengenai wawancara tentang Bagaimana kedisiplinan petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, diperoleh informasi, yaitu:

*“Menurut saya, pegawainya sudah memberikan pelayan yang baik dan merespon dengan baik juga, kalau ada apa-apa cepat semua bergerak petugasnya layaniki”* (SI.d.24tahun)

*“Kalau soal responnya bagus sekalimi, disiplin semua juga meskipun pake kartu BPJS Ketenagakerjaan bisa jeki dilayani dengan baik dari petugas Puskesmas dan respon yang diberikan juga sangat ramah”* (T.adm.25tahun)

## PEMBAHASAN

### ***Reliability***

*Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.[33]

Kehandalan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai layanan yang dapat di andalkan. Kehandalan dapat di definisikan sebagai mengerjakan dengan baik sesuai prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang ditentukan.[34]

Memberikan pelayanan dengan tepat janji, segera, akurat, ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dari hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan di Puskesmas Suppa dengan indikator kehandalan (*reliability*) yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan sudah cukup baik karna itu menjadi tanggung jawab petugas, tata cara pelayanan dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cepat, segera, dan akurat serta efisien sesuai prosedur yang ada. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu menjadi acuan bagi petugas sehingga pekerja yang menggunakan BPJS Ketenagakerjaan menjadi termotivasi untuk berobat di Puskesmas Suppa sebagai tingkat pertama. Adapun ketidakpuasan pekerja terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas yaitu dalam hal berobat pasien masih perlu menunggu untuk waktu yang cukup lama karna adanya jadwal dokter yang belum bisa disesuaikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Trisna Awalinda dkk (2019) bahwa kehandalan petugas Puskesmas kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam kategori baik. Gambaran tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Berbeda dengan penelitian Indah Permatasari (2023) bahwa kehandalan atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkatkan, hal ini bertujuan agar memudahkan petugas dalam melayani masyarakat.

### ***Assurance***

Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan petugas terutama petugas kesehatan dalam hal pengetahuan terhadap pelayanan kesehatan secara tepat dan cepat, kualitas, keramah-tamahan, tutur kata atau sopan santun dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan pasien terhadap perusahaan/instansi yang terkait misalnya puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan.[37]

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa bentuk kepuasan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan di Puskesmas Suppa dengan indikator jaminan (*assurance*) yaitu pelayanan yang diberikan oleh sebagian tenaga perawat atau petugas belum cukup baik dalam hal menunjukkan keramah-tamahannya kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan, namun disamping itu tidak semuanya petugas di Puskesmas berkelakuan kurang sopan mungkin hanya dibagian unit tertentu saja.

Berbeda dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Mirna Mardina dkk (2021) yaitu dengan kesimpulan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang mencakupi petugas pendaftaran yang melayani secara konsisten bersikap sopan dan santun, dapat memberikan jawaban atas keraguan pasien, dan waktu tunggu yang tidak lama dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Ketenagakerjaan.

Berbeda dengan penelitian Rafika Aini dkk (2021) yaitu dengan kesimpulan mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas yang terakreditasi melalui dimensi mutu jaminan (*assurance*) diketahui bahwa kualitas pelayanan baik.[38]

### ***Tangibles***

*Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.[33]

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.[39]

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan di Puskesmas Suppa dengan indikator bukti fisik (*tangibles*) yaitu kelengkapan sarana dan prasarana seperti kelengkapan peralatan pelayanan sudah cukup memadai, akses atau jalanan menuju Puskesmas Suppa mudah dijangkau oleh masyarakat dan terletak di lokasi yang strategis. Adapun ketidakpuasan pekerja terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas yaitu masih kurang dalam memenuhi harapan pasien, ruangan area loket perlu diperluas agar pasien tidak berdesak-desakan dalam mengantri dan ditingkatkan lagi fasilitasnya serta dibuat lebih nyaman dan indah. Walaupun fasilitas Puskesmas Suppa belum selengkap di Rumah Sakit, peserta BPJS Ketenagakerjaan tetap memilih Puskesmas sebagai tempat pertolongan tingkat pertama.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Daud M. Liando dkk (2022) bahwa para informan melihat para pegawai memiliki penampilan fisik yang baik, para pegawai juga mengenakan seragam sehingga dalam menjalankan tugasnya dapat dengan mudah dibedakan antara pasien dan pegawai. Selain itu sarana dan prasarana puskesmas menurut informan perlu untuk ditingkatkan lagi. Fasilitas puskesmas seperti ruang tunggu serta tempat duduk diruang tunggu, toilet yang bersih, lingkungan yang bersih, tempat cuci tangan dan sarana lainnya juga perlu ditingkatkan pemanfaatannya.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dadang dkk (2021) yaitu bukti fisik (*tangibles*) kelengkapan sarana dan prasarana seperti peralatan pelayanan yang terdapat di Puskesmas pada umumnya sudah tidak memadai lagi, akses atau jaringan yang sering mengalami gangguann sehingga pelayanan menjadi terhambat.

### ***Emphaty***

*Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.[33]

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati dalam memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Empati terdiri atas kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para peserta, serta tidak membeda-bedakan antar ras, agama, dan perbedaan hak status atau golongan.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan di Puskesmas Suppa dengan indikator empati (*emphaty*) yaitu pelayanan di petugas Puskesmas memperlakukan semua pasien sama atau perlakuan terhadap pasien sama tanpa membeda-bedakan status atau golongan. Pasien yang menggunakan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan diperlakukan sama dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS. Pasien juga tidak dibedakan fasilitas yang ada di Puskesmas, dalam memberikan pelayanan juga sudah sesuai dengan keinginan pasien, petugasnya ramah-ramah dan mudah untuk berkomunikasi.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang diteliti oleh Nur Rofiah (2019) yaitu hubungan erat antara *emphaty* dengan kepuasan pasien di Puskesmas sesuai dengan teori Parasuraman bahwa adanya hubungan yang erat dan simpati antara kualitas suatu produk dan kepuasan konsumen. Kualitas produk tersebut ialah sama dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien, tanpa dibeda-bedakan antara individu.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hesti Lestari dkk (2020) bahwa pada dimensi *emphaty* (empati) masyarakat merasa belum puas. pegawai yang bertugas tidak memberikan perhatian khusus terhadap pasien, begitu juga pasien merasa tidak ada perhatian yang diberikan petugas secara khusus. Selain itu jam pelayanan yang kurang nyaman untuk masyarakat.

### ***Responsiveness***

*Responsiveness* atau ketanggapan merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang di butuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan

cepat sesuai jangka waktu yang telah di tentukan. kesanggupan dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan secara cepat dan tepat. [34]

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerja SPBE PT. Pinrang Gas Pratama terhadap pelayanan di Puskesmas Suppa dengan indikator daya tanggap (responsiveness) yaitu menunjukkan bahwa petugas Puskesmas walaupun sesibuk apapun sanggup melayani pasien dengan baik, memberikan informasi dengan jelas, petugas selalu membantu pasien BPJS Ketenagakerjaan jika terjadi kendala, petugas selalu mendengarkan keluhan kesah pasien dan memberikan jalan keluar, menyediakan fasilitas keperawatan, petugas juga sudah cepat tanggap dalam mengatasi semua permasalahan pasien. dan memberikan motivasi kepada pasien supaya tetap memilih Puskesmas sebagai tempat berobat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Primastuti Widyaningrum (2020) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi responsiveness terhadap kepuasan pasien pada pelayanan di Puskesmas. Didukung dengan teori yang disampaikan oleh Sabarguna , yang mengungkapkan bahwa kepuasan pasien penerima jasa kesehatan dapat didekati melalui aspek hubungan pasien dengan petugas kesehatan yang mencakup keramahan, responsive, suportif, cekatan dan informatif, sopan.

Hasil wawancara dengan manajer mengemukakan bahwa manajer memegang peranan kunci dalam menyampaikan informasi tentang manfaat prosedur dan kewajiban terkait BPJS Ketenagakerjaan. Hasil temuan menunjukkan bahwa pemahaman pekerja mengenai hak dan kewajiban mereka di bawah program BPJS Ketenagakerjaan, yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan komunikasi yang efektif dari pihak manajer. Penelitian ini juga mengemukakan bahwa manajer belum mengadakan pengevaluasian terkait menjelaskan detail teknis dan manfaat kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan secara jelas. Dari hasil Kesimpulan dari penelitian ini

merekomendasikan agar Perusahaan meningkatkan pelatihan komunikasi untuk manajer dan menyediakan materi informasi yang lebih komprehensif untuk membantu pekerja memahami sepenuhnya hak dan kewajiban mereka dalam BPJS Ketenagakerjaan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan dari hasil pembahasan mengenai tingkat kepuasan pekerja terhadap kelima indikator dapat diambil kesimpulan yaitu kehandalan (*reliability*) sudah tepat dan baik, namun masih ada kendala dalam hal berobat karna adanya jadwal dokter yang tidak sesuai. Jaminan (*assurance*) belum cukup baik karna kurangnya kesopanan dan keramahmatan sebagian petugas dalam melayani. Bukti fisik (*tangibles*) sudah baik fasilitas dan peralatan sudah cukup lengkap, namun masih ada beberapa yang belum memenuhi harapan pasien dalam berobat. Empati (*emphaty*) sudah baik dan sama, tidak membedakan status atau golongan, ras, dan agama, serta tidak membedakan antara pasien yang memakai kartu BPJS Ketenagakerjaan dan pasien umum dan Daya tanggap (*responsiveness*) sudah cukup baik dalam menanggapi, menyampaikan dan melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan. Adapun sarannya yaitu, perlu adanya kegiatan sosialisasi oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan terhadap nasabahnya agar peserta yang minim informasi bisa menikmati layanan BPJS Ketenagakerjaan tanpa adanya kendala.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] L. Ekaningsih and A. Karyadi, "Perlindungan Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Hak Ketenagakerjaan Pegawai Masjid Agung Jawa Tengah," *JPeHI (Jurnal Penelit. Huk. Indones.*, vol. 4, no. 1, p. 63, 2023, doi: 10.61689/jpehi.v4i1.462.
- [2] F. Ramdan Suwandi and D. Jaya Wardana, "Aspek Hukum Keberlakuan Bpjs Ketenagakerjaan Terhadap Perlindungan Dan Keamanan Kerja," *SIBATIK J. J. Ilm. Bid. Sos. Ekon. Budaya, Teknol. dan Pendidik.*, vol. 2, no. 1, pp. 251–262, 2022, doi: 10.54443/sibatik.v2i1.539.
- [3] and R. M. F. S. Saputra, Rd Muhammad Furkon, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan Kota," *Diss. Univ. Batanghari*, 2021., p. 100, 2019.
- [4] N. Nurheda, Usman, and Ayu Dwi Putri Rusman, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs)

Di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang,” J. Ilm. Mns. Dan Kesehat., vol. 1, no. 3, pp. 202–216, 2018, doi: 10.31850/makes.v1i3.106.

[5] R. O. Amari, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram” vol. 1, pp. 31–41, 2023.

[6] H. Sutrisno, “Pengaruh Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Tenaga Kerja,” PREPOTIF J. Kesehat. Masy., vol. 4, no. 1, pp. 78–84, 2020, doi: 10.31004/prepotif.v4i1.670.

[7] E. M. Sianipar, “Tanggung Jawab Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Melindungi Pekerja Yang Mengalami Kecelakaan Kerja,” 2019, [Online]. Available: <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/31996%0Ahttp://digilib.unila.ac.id/31996/20/3>. SKRIPSI FULL TANPA BAB PEMBAHASAN.pdf

[8] S. Sutrisno, “Peranan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Bagi Karyawan 11, no. 2, p. 250, 2022, doi: 10.32503/mizan.v11i2.3239.

[9] Ley 25.632, “Prosedur Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Kota Bandar Lampung” 2022.

[10] M. E. Verina, “Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah Pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam,” pp. 1–80, 2022.

[11] Y. C. Dhyanti, A. Suryono, D. Fakultas, H. Universitas, and S. Maret, “DI CV WAGATAMA MAHAKARYA YOGYAKARTA Abstrak yang ( Emmet,” vol. 10, pp. 237–246, 2022.

[12] F. Saumi and R. Amalia, “Penerapan Model Arima Untuk Peramalan Jumlah Klaim Program Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kota Langsa,” BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap., vol. 14, no. 4,