

LAPORAN AKHIR
PENELITIAN HIBAH BERSAING



MODEL OPTIMALISASI
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
BERBASIS KEPUASAN MASYARAKAT *DAN*
GOOD GOVERNANCE UNTUK MENINGKATKAN
TARAF KESEJAHTERAAN DI JAWA TENGAH

Peneliti

Drs. Noor Kholis, MM (NIDN : 0619105901)

Dra. Alifah Ratnawati.MM (NIDN : 0611106301)

Yusriyati Nur Farida,SE.MSi Ak (NIDN : 0011076103)

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
NOVEMBER 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : MODEL OPTIMALISASI BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) BERBASIS KEPUASAN
MASYARAKAT DAN GOOD GOVERNANCE UNTUK
MENINGKATKAN TARAF KESEJAHTERAAN DI
JAWA TENGAH

Peneliti/Pelaksana
Nama Lengkap : Drs. NOOR KHOLIS M.M.
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Sultan Agung
NIDN : 0619105901
Jabatan Fungsional : Lektor
Program Studi : Manajemen
Nomor HP : 0817249658
Alamat surel (e-mail) : noorkholis@unissula.ac.id

Anggota (1)
Nama Lengkap : Dra ALIFAH RATNAWATI MM
NIDN : 0611106301
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Sultan Agung

Anggota (2)
Nama Lengkap : YUSRIYATI NUR FARIDA S.E., M.Si., Ak
NIDN : 0011076103
Perguruan Tinggi : Universitas Jenderal Soedirman
Institusi Mitra (jika ada) : -
Nama Institusi Mitra : -
Alamat : -
Penanggung Jawab : -
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 2 dari rencana 2 tahun
Biaya Tahun Berjalan : Rp 50.000.000,00
Biaya Keseluruhan : Rp 100.000.000,00

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Olivia Fachrudisa, SE, M.Si, Ph.D)
NIP/NIK 210499044

Semarang, 29 - 11 - 2016
Ketua,



(Drs. NOOR KHOLIS M.M.)
NIP/NIK 210489017

Menyetujui,
Kepala LPPM



(Dr. Heru Sulistyono, M.Si)
NIP/NIK 210493032

DAFTAR ISI

RINGKASAN	4
BAB I. PENDAHULUAN	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL)	7
2.2. Kepuasan.....	7
2.3. Good Governance	8
2.4. Studi Pendahuluan	10
Tujuan Penelitian	13
BAB IV.....	14
METODE PENELITIAN	14
4.1. Populasi dan Sampel	14
4.2. Prosedur Penelitian.....	14
BAB V	17
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
DAFTAR PUSTAKA	37

RINGKASAN

Pengelolaan sektor kesehatan sangat penting dilakukan karena akan berdampak terhadap kesejahteraan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah didirikannya Badan Usaha yang mengelola Jaminan Kesehatan Nasional, yang dahulu dikenal dengan nama ASKES. Terhitung 1 Januari 2014, PT Askes Indonesia (Persero) berubah nama menjadi **BPJS Kesehatan**

Menindaklanjuti hasil temuan pada tahun pertama, maka pada tahun kedua penelitian diteliti bagaimana penerapan **Good corporate governance (GCG)** di BPJS ditinjau dari sisi mitra BPJS. Responden pada tahun kedua penelitian ini adalah para mitra BPJS, yakni Fasilitas Kesehatan tingkat pertama dan lanjutan, meliputi Rumah Sakit, Puskesmas, Dokter Keluarga

Permasalahannya adalah pelaksanaan Good Governance BPJS Kesehatan belum sesuai dengan harapan mitra BPJS, sehingga dalam penelitian ini akan dikaji bagaimana tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan Good Governance BPJS. Juga akan dikaji bagaimana mengoptimalkan Good Governance BPJS dengan berdasarkan urutan prioritas atribut yang mendasarinya.

Penelitian dilakukan pada tahun 2016. Responden pada penelitian ini sebanyak 100 mitra BPJS meliputi Rumah Sakit, Puskesmas, Dokter Keluarga, Klinik Pratama, yang berasal dari lima kota di Jawa Tengah. Importance-performance analysis, uji paired sample t test serta diagram kartesius digunakan untuk menganalisis data.

43 atribut Good Governance yang diteliti dalam penelitian ini, semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan mitra BPJS dengan kinerja layanan BPJS yang benar benar dirasakan mitra. Tingkat kepuasan mitra berkisar antara 54,38% sampai 68,38%. **Tingkat kepuasan terendah** yang dirasakan para mitra BPJS adalah pada atribut BPJS memberikan ganti/klaim pembiayaan dengan prosedur yang mudah, sedangkan **kepuasan tertinggi** pada atribut: BPJS melaksanakan fungsi dan tugas sesuai dengan peraturan perundang undangan serta atribut Organisasi BPJS menegaskan hak dan kewajiban penerima manfaat jaminan social

Untuk mengoptimalkan kinerja BPJS diperlukan strategi peningkatan layanan BPJS. Skala prioritas pertama yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah pada atribut : Kesesuaian biaya klaim yang diganti BPJS dengan sakit pasien, Kemudahan prosedur klaim pembiayaan oleh BPJS, Pemberian kesempatan pada mitra BPJS mengusulkan ide-ide yang inovatif, Didalam menjalankan pelayanan , mitra BPJS tidak merasa dirugikan, BPJS menetapkan proses dan mengevaluasi manfaat dan resiko yang akan muncul sebelum inovasi diadopsi dan di implementasikan, Kebijakan-kebijakan BPJS slalu tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan, BPJS melakukan pengelolaan resiko secara baik, Keakuratan informasi dari BPJS

Kata Kunci : BPJS, Kepuasan Masyarakat, Good Corporate Governance

BAB I.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yg memiliki jumlah penduduk terbesar keempat di dunia. Jumlah penduduk yang besar memiliki andil dalam berbagai permasalahan, diantaranya permasalahan kesehatan penduduk. Menurut WHO (2012), Indonesia menduduki peringkat 90 negara tersehat di dunia. Ini artinya kualitas kesehatan penduduk Indonesia masih tergolong rendah. Indikator untuk melihat kualitas kesehatan adalah angka kematian dan angka harapan hidup. Angka kematian yang tinggi menunjukkan tingkat kesehatan penduduk yang rendah, sedangkan angka harapan hidup yang tinggi menunjukkan tingkat kesehatan yang baik.

Pengelolaan sektor kesehatan sangat penting dilakukan karena akan berdampak terhadap kesejahteraan manusia (Bennington, 2010). Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah didirikannya Badan Usaha yang mengelola Jaminan Kesehatan Nasional, yang dahulu dikenal dengan nama ASKES.

Terhitung 1 Januari 2014, PT Askes Indonesia (Persero) berubah nama menjadi **BPJS Kesehatan** dan sekitar 116.122.065 jiwa penduduk Indonesia otomatis menjadi peserta BPJS. Dari jumlah tersebut yang berasal dari peserta Askes sendiri sebanyak 16,4 juta pegawai negeri sipil (PNS) ditambah pensiunan PNS, pensiunan TNI/Polri, dan para perintis kemerdekaan.

BPJS memberlakukan suatu prosedur jika pasien akan berobat. Prosedur yang digunakan BPJS untuk menghindari penumpukan pasien di rumah sakit dengan cara pasien harus berobat ke dokter atau klinik terlebih dahulu sebelum dirujuk ke RS. Jadi tidak bisa datang langsung ke rumah sakit, kecuali dalam keadaan darurat. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, BPJS banyak dikeluhkan masyarakat penggunaanya karena dianggap lebih merepotkan dibandingkan sebelum berubah menjadi BPJS. Misalnya pasien harus antri jauh lebih lama diloket, di laboratorium, konsultasi dokter, serta antri lama di apotik. Ditambah lagi setelah sekian lama mengantri jumlah obat maksimal diberikan kepada pasien rawat jalan hanya untuk 10 hari (sebelum BPJS obat bisa untuk 30 hari) sehingga pasien rawat jalan semakin sering ke rumah sakit. Kondisi ini belum diimbangi oleh kesiapan dokter, paramedis dan sarana yang lebih banyak agar tidak terjadi antrian yang lebih panjang, akibatnya kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna BPJS (togarsilaban,2014).

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan bagi BPJS agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan penggunaanya. Keberhasilan BPJS dalam memberikan pelayanan yang

berkualitas dapat ditentukan dengan menggunakan pendekatan Service Quality yang dikembangkan oleh Parasuraman (Lupiyoadi, 2006:181).

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan atas layanan yang diterima pelanggan. Ini dapat diketahui dengan membandingkan layanan yang benar benar diterima dengan layanan yang diharapkan. Jika yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan puas sebaliknya jika tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dianggap buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler,2013) . Hal ini berarti kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyedia jasa, tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Berdasar hal ini maka kepuasan pasien BPJS harus diperhatikan apabila BPJS ingin mempunyai kualitas yang baik.

Selain didasarkan kepuasan pasien, BPJS sebagai perusahaan BUMN, diharapkan mampu menerapkan lima asas *good corporate governance* di Indonesia (2006), yaitu *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness*. Dalam pelaksanaannya, lima asas *Good Governance* dalam tata kelola BPJS bukanlah sesuatu yang mudah, karena dibutuhkan niat dan kesadaran terhadap seluruh pengelola yang terlibat untuk memberikan pelayanan terbaik bagi semua *stakeholders*. Penerapan prinsip-prinsip GCG diharapkan dapat mewujudkan instansi pelayanan publik yang sehat, tangguh, mandiri dan berdaya saing, sehingga akan mampu mengimplementasikan kebijakan pemerintah mengenai pengembangan BPJS secara komprehensif dan pada akhirnya akan dapat meningkatkan kesehatan masyarakat di Indonesia. Dima Jamali (2010) mengatakan bahwa *good corporate governance* menjadi isu utama yang menjadi perhatian dalam dunia bisnis, namun belum banyak penyelidikan secara sistematis pada praktik *good corporate governance* di sektor kesehatan. Untuk itulah penelitian ini dilakukan. Penelitian ini akan mengkaji GCG BPJS dari aspek pelayanan, baik pelayanan terhadap peserta BPJS maupun pelayanan mitra BPJS yakni Rumah sakit, klinik, puskesmas maupun dokter mitra BPJS. BPJS merupakan asuransi sosial yang tidak mencari laba dan lebih pada memberikan perlindungan kepada masyarakat.

BAB II.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL)

Mulai tanggal 1 Januari 2014, PT Askes Indonesia (Persero) berubah nama menjadi **BPJS Kesehatan** sesuai dengan Undang-Undang no. 24 tahun 2011 tentang BPJS. **BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)** merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

BPJS merupakan asuransi sosial yang tidak mencari laba dan lebih pada memberikan perlindungan kepada masyarakat luas, sehingga terdapat jaminan kesehatan bagi masyarakat di Indonesia.

2.2. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah **membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya**. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan , konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan , konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk atas pengalaman masa lalu, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya . Konsumen yang puas akan setia lebih lama , kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar baik tentang perusahaan.

Agar dapat memuaskan semua pihak, BPJS dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, pengguna BPJS. Kualitas pelayanan menurut Kotler (2013) dapat diukur dari :

1. Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
2. Responsif yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
3. Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

4. Empati : pemahaman perusahaan terhadap masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian pribadi kepada para pelanggan
5. Bukti fisik yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi

2.3. Good Governance

Tata kelola perusahaan yang baik, atau lebih dikenal dengan *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan suatu hal yang harus dilakukan agar dapat terbangun kondisi organisasi yang tangguh dan *sustainable*. Dengan menerapkan GCG, maka pengelolaan sumberdaya organisasi diharapkan menjadi efisien, efektif, ekonomis dan produktif dengan selalu berorientasi pada tujuan organisasi dan memperhatikan kepentingan *stakeholders*. *Good Corporate Governance* merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan organisasi sehingga tercipta nilai tambah (*value added*) untuk semua stakeholder.

Dalam pedoman Good Corporate Governance di Indonesia (2006) disebutkan bahwa penerapan GCG perlu didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu

1. Negara dan perangkatnya menciptakan peraturan perundang-undangan yang menunjang iklim usaha yang sehat, efisien dan transparan
2. Dunia usaha sebagai pelaku pasar menerapkan GCG sebagai pedoman dasar pelaksanaan usaha.
3. Masyarakat sebagai pengguna produk dan jasa dunia usaha serta pihak yang terkena dampak dari keberadaan perusahaan, menunjukkan kepedulian dan melakukan kontrol sosial (*social control*) secara obyektif dan bertanggung jawab

Selanjutnya dalam pedoman Good Corporate Governance di Indonesia (2006), terdapat lima asas Good Corporate Governance, yaitu

- 1) *Transparency* (Transparansi). Perusahaan harus menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Perusahaan harus mengambil inisiatif untuk mengungkapkan tidak hanya masalah yang disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi juga hal yang penting untuk pengambilan keputusan oleh pemegang saham, kreditur dan pemangku kepentingan lainnya.
- 2) *Accountability*. Perusahaan harus dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu perusahaan harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain

- 3) *Responsibility*. Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggungjawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang
- 4) *Independency*. Perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi atau melempar tanggungjawab dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain, bebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*) sehingga pengambilan keputusan bisa dilakukan secara obyektif
- 5) *Fairness* (kesetaraan dan kewajaran). Perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan. Perusahaan harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan

Menurut United Nations Development Programme (UNDP), Ada 9 indikator untuk mengukur Good Governance yaitu:

1. Participation (keterlibatan masyarakat),
2. Rule of law (penegakan hukum yang adil);
3. Transparency (kebebasan memperoleh informasi);
4. Responsiveness (cepat dan tanggap);
5. Consensus Orientation (berorientasi pada kepentingan masyarakat);
6. Equity (kesempatan yang sama);
7. Efficiency and effectiveness (efisiensi dan efektivitas);
8. Accountability (pertanggungjawaban publik);
9. Strategic vision (adanya visi ke depan).

Prinsip-prinsip *Good Governance* jika diterapkan dalam tata kelola BPJS bukanlah sesuatu yang mudah, karena dibutuhkan niat dan kesadaran terhadap seluruh pengelola yang terlibat untuk memberikan pelayanan terbaik bagi semua *stakeholders*.

2.4. Good Governance BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan menyusun pedoman tata kelola yang baik (Good Governance) untuk dijadikan sebagai acuan dalam menjalankan aktivitas. Prinsip-prinsip Good Governance BPJS Kesehatan adalah :

1. Keterbukaan (*Transparency*), yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai organisasi.

2. Akuntabilitas (*accountability*) yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan organisasi terlaksana secara efektif
3. Responsibilitasu (*responsibility*) yaitu kesesuaian di dalam pengelolaan organisasi terhadap peraturan perundang undangan dan prinsip prinsip organisasi yang sehat.
4. Independensi (*Independency*) yaitu keadaan dimana organisasi dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan dan prinsip prinsip organisasi
5. Prediktabilitas (*predictability*) yaitu implementasi yang konsisten dari kebijakan pendukung, peraturan dan regulasi
6. Partisipasi (*participation*) yaitu adanya masukan dari stakeholder dalam pengambilan keputusan organisasi untuk melindungi kepentingannya dalam mendukung program-program jaminan sosial
7. Kewajaran dan Kesetaraan (*Fairness*) yaitu keadilan dan kesetaraan didalam memenuhi hak hak Pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.
8. Dinamis (*dynamism*) yaitu inovasi atau perubahan positif dalam tata kelola yang efeknya meningkatkan efisiensi kinerja organisasi.

2.5. Studi Pendahuluan

Beninghton (2010) mengemukakan bahwa Pengelolaan dan efektivitas sektor kesehatan sangat penting karena akan **berdampak terhadap kesejahteraan** manusia dan sektor ekonomi. Dalam membahas pengelolaan kesehatan, ruang lingkup dan skala sangat beragam sehingga budaya, ekonomi, politik dan faktor-faktor lainnya akan perlu dipertimbangkan. **Penelitian ini menginspirasi penulis untuk meneliti bagaimana mengoptimalkan BPJS agar dapat memberikan kesejahteraan kepada masyarakat di Jawa Tengah.**

Zhijian Li(2011) melakukan penelitian dengan judul *On residents' satisfaction with community health services after health care system reform in Shanghai, China, 2011.* Penelitian tersebut mengukur kepuasan penduduk terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Shanghai China sebagai akibat adanya reformasi sistem pelayanan kesehatan. **Tujuan** untuk mengevaluasi pengaruh dari perubahan revormasi system pelayanan kesehatan. Untuk

mengevaluasi digunakan analisa kepuasan penduduk, yang diukur dengan menggunakan 4 dimensi yaitu: **system asuransi kesehatan, ketentuan pengobatan, klinik pelayanan kesehatan dasar serta pelayanan kesehatan umum**. Semua dimensi menunjukkan kemajuan dan peningkatan level kepuasan penduduk semenjak reformasi dilakukan akan tetapi ditemukan perbedaan tingkat kepuasan pada semua dimensi dan kelompok. Penduduk merasa sangat puas dengan pelayanan klinik dan pelayanan kesehatan umum serta merasa kurang puas dengan system asuransi kesehatan dan ketentuan pengobatan. Kelompok yang rugi (orang tua, pengangguran, tamatan SD, orang miskin) hampir seluruhnya merasa tidak puas terhadap keempat aspek dimensi yang diteliti karena terjadi peningkatan beban finansial dan obat menjadi lebih mahal. **Hasil penelitian ini menjadi rujukan utama penulis dalam memilih dimensi kualitas pelayanan jasa**, selain dimensi kualitas jasa yang dikemukakan Kotler (2013)

Atinga (2011) dalam jurnal berjudul *Managing healthcare quality in Ghana: a necessity of patient satisfaction* menguji bagaimana variabel komunikasi, kesopanan penyedia layanan, dukungan/kepedulian, lingkungan fasilitas dan waktu tunggu secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas kesehatan di dua rumah sakit yang berlokasi di Ghana utara. Penelitian ini merupakan studi eksplorasi yang bertujuan untuk memberikan informasi yang relevan kepada para pembuat kebijakan dan manajer kesehatan tentang cara efektif melayani pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga variabel independen yaitu dukungan/kepedulian, lingkungan fasilitas dan waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan komunikasi dan kesopanan penyedia layanan tidak mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas kesehatan. Koefisien determinasi sebesar 51 persen. **Hasil penelitian ini menjadi rujukan bagi penulis untuk mengambil variabel yang digunakan untuk selanjutnya dikembangkan di penelitian penulis**

Noor Kholis (2008) menyelidiki tentang kepuasan mahasiswa didalam menerima pelayanan jasa di Perguruan Tinggi Negeri di Semarang. Untuk mengukur kepuasan dengan membandingkan antara skor penilaian kinerja dengan skor penilaian kepentingan (harapan) dari layanan jasa yang diterima. Didalam menilai pelayanan jasa kepada mahasiswa digunakan 17 indikator yang merupakan penjabaran dari lima dimensi kualitas layanan yaitu : (1) keandalan (2) koresponsifan, (3) keyakinan, (4) empati, (5) berwujud. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa layanan jasa yang diterima mahasiswa belum sesuai dengan yang diharapkan. **Hasil penelitian ini menjadi referensi** bagi penulis untuk mengambil dimensi

kualitas jasa yang digunakan dalam penelitian ini, selain dimensi yang dikemukakan **Zhijian Li(2011)**

Dima Jamali (2010) dalam jurnal berjudul *Corporate governance and corporate social responsibility: evidence from the healthcare sector*, menyelidiki bagaimana penerapan Good Corporate Governance di berbagai jenis organisasi kesehatan di negara berkembang Libanon. **Hasil penelitian** menunjukkan beberapa perbedaan tata kelola mendasar antara rumah sakit profit dan non-profit dalam hal struktur pengelolaan, kepemilikan dan peran dewan direksi, seiring dengan perbedaan orientasi terhadap tanggung jawab sosial perusahaan. Terdapat kurangnya pemahaman dan penerapan good corporate governance untuk rumah sakit berprofit, sedangkan rumah sakit non-profit lebih sesuai dengan praktik good corporate governance, dan lebih selaras dengan tanggung jawab sosial perusahaan.

Yusriyati (2010) melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan Corporate Governance Pada perusahaan Perbankan Di Indonesia, Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 1) Penerapan Corporate government terhadap earning management di perusahaan perbankan Indonesia mempunyai Pengaruh yang signifikan hanya pada proksi kepemilikan managerial. 2) Tindakan Earning management tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja keuangan di perusahaan perbankan Indonesia. 3). Tidak ada hubungan penerapan corporate governance terhadap kinerja keuangan yang dimediasi oleh tindakan earning management dalam perusahaan perbankan di Indonesia.

Yusriyati (2009) melakukan penelitian tentang pengaruh Penerapan Good Corporate Governance terhadap yield obligasi pada industry perbankan yang terdaftar di bursa Efek Indonesia, hasil dari penelitian ini adalah 1) Penerapan good corporate governance dengan proksi kepemilikan institusional, kepemilikan managerial, proporsi dewan komisaris independen dan komite audit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap yield obligasi. 2) Kepemilikan Institusional tidak berpengaruh signifikan terhadap yield organisasi. 3) Kepemilikan managerial tidak berpengaruh signifikan terhadap yield organisasi. 4) Proporsi dewan komisaris independen berpengaruh signifikan terhadap yield organisasi, 5) Komite audit tidak berpengaruh signifikan terhadap yield organisasi

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan Penelitian

Pelaksanaan BPJS banyak dikeluhkan masyarakat (pasien) karena dianggap malah merepotkan dibandingkan mempergunakan ASKES. Selain dikeluhkan masyarakat, BPJS juga dikeluhkan pihak Rumah Sakit, puskesmas, klinik ataupun dokter sebagai penyedia jasa layanan yang bermitra dengan BPJS. Ini antara lain disebabkan tarif dan layanan yang ditetapkan BPJS belum memenuhi harapan mitra BPJS . Atas dasar hal ini maka tujuan khusus penelitian ini adalah ingin membuat model optimalisasi BPJS yang didasarkan atas kepuasan pasien dan good governance sehingga taraf kesehatan yang berimbas pada taraf kesejahteraan masyarakat di Jawa Tengah dapat meningkat. Penelitian ini akan menggambarkan serta mengeksplorasi bagaimana penerapan Good Governance di BPJS dari aspek pelayanan. Secara rinci uraian tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi penerapan Good Governance ditinjau dari sisi mitra BPJS
2. Menghasilkan model optimalisasi *BPJS* untuk meningkatkan kesejahteraan di Propinsi Jawa Tengah
3. Memberikan masukan kepada pemerintah, sebagai pemilik BUMN BPJS, mengenai hasil penelitian ini agar dapat dijadikan referensi dalam pengelolaan *BPJS* untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat Jawa Tengah

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Populasi dan Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah para **pengelola** fasilitas kesehatan (Faskes) tingkat pertama maupun lanjutan di Jawa tengah, meliputi Klinik Pratama, Puskesmas, Dokter keluarga, Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Umum Pusat, serta Rumah sakit swasta. Sampel berjumlah 100 orang.

4.2. Variabel dan Indikator

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini beserta indikator yang dipakai tertera dalam tabel 2 berikut

VARIABEL	INDIKATOR
1.KETERBUKAAN (TRANSPARANSI)	1. transparan dalam memberikan informasi material dan relevan mengenai organisasi
	2. transparan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan
	3. BPJS memberikan informasi secara jelas
	4. Kejelasan informasi tentang tarif di BPJS
	5. Keakuratan informasi dari BPJS
	6. Kemudahan mitra dalam mengakses informasi dari BPJS
	7. Keterbukaan sistem keuangan BPJS
	8. Keterbukaan dalam sistem pengawasan BPJS
	9. Pengambilan keputusan di BPJS melibatkan Mitra, baik lisan maupun tulisan
	10. Kebijakan kebijakan BPJS selalu tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada mitra
2. AKUNTABILITAS	1. Organisasi BPJS dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar
	2. Organisasi BPJS dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan organisasi dengan tetap memperhitungkan kepentingan stakeholder
	3. Semua pegawai BPJS mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggungjawab dan perannya dalam melaksanakan Tata kelola yang baik
	4. Terdapat kejelasan dan kesesuaian rincian tugas dan tanggung jawab mitra BPJS dengan Visi, misi, sasaran dan strategi organisasi BPJS
	5. Pertanggung jawaban atas semua pelaksanaan tugas dilakukan BPJS secara periodik dan berkesinambungan
	6. Terdapat perlindungan hukum atas hak dan kewajiban mitra BPJS
	7. BPJS berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku yang telah disepakati
	8. Diterapkannya sistem penghargaan dan sanksi dari BPJS terhadap mitra
3. RESPONSIBILITAS	1. Organisasi BPJS melaksanakan tanggungjawab sosial terhadap masyarakat dan lingkungan
	2. Kepatuhan organisasi BPJS terhadap peraturan perundang-undangan

VARIABEL	INDIKATOR
	<p>dan peraturan organisasi</p> <p>3. Organisasi BPJS bertanggungjawab atas segala resiko usaha yang terjadi</p> <p>4. BPJS melakukan pengelolaan resiko secara baik</p>
4.INDEPENDENSI (INDEPENDENCY)	<p>1. Organisasi BPJS dikelola secara profesional (independen)</p> <p>2. BPJS tidak bisa didominasi dan diintervensi oleh pihak lain</p> <p>3. Pengambilan keputusan di dalam BPJS dilakukan secara obyektifitas</p> <p>4. BPJS melaksanakan fungsi dan tugas sesuai dengan peraturan perundang undangan</p>
5.Prediktabilitas (Predictability)	<p>1. Organisasi BPJS menegaskan hak dan kewajiban penerima manfaat jaminan social</p> <p>2. BPJS melakukan Komunikasi dan koordinasi dengan mitra BPJS sebelum melakukan perubahan sebuah program</p> <p>3. BPJS memberikan informasi tentang perkembangan BPJS terutama yang berdampak pada hak dan kewajiban peserta maupun mitra BPJS</p>
6.PARTISIPASI (PARTICIPATION)	<p>1. Organisasi BPJS membangun kemitraan, rasa saling percaya dan kesempatan kepada mitra untuk berpartisipasi menjalankan program jaminan social</p> <p>2. Organisasi BPJS membangun komunikasi terbuka dengan para mitra BPJS</p> <p>3. Sebagai mitra BPJS, anda dilibatkan dalam pengambilan keputusan organisasi BPJS</p> <p>4. Sebagai mitra BPJS, anda diberikan kesempatan mengemukakan gagasan/pendapat</p> <p>5. Pendapat mitra dijadikan pertimbangan dalam mengambil sebuah kebijakan di BPJS</p> <p>6. Organisasi BPJS responsif terhadap kebutuhan dan keinginan mitra BPJS</p>
7.KEWAJARAN DAN KESETARAAN (FAIRNESS)	<p>1. Dalam melaksanakan kegiatannya, organisasi BPJS senantiasa memperhatikan kepentingan mitra berdasarkan asas kesetaraan, keadilan dan kewajaran</p> <p>2. BPJS memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada mitra sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan</p> <p>3. BPJS menerapkan secara konsisten sistem penghargaan dan sanksi</p> <p>4. Klaim/Biaya pengobatan yang diganti BPJS relevan dengan sakit pasien</p> <p>5. BPJS memberikan ganti/klaim pembiayaan dengan prosedur yang mudah</p> <p>6. Sebagai mitra BPJS, didalam menjalankan pelayanan BPJS anda tidak dirugikan</p>
8.Dinamis (dynamism)	<p>1. Organisasi BPJS memberikan kesempatan, memberikan motivasi dan menginspirasi sehingga mitra BPJS dapat mengusulkan ide-ide yang inovatif</p> <p>2. BPJS menetapkan proses dan mengevaluasi manfaat dan resiko yang akan muncul sebelum inovasi diadopsi dan diimplementasikan</p>

4.3. Prosedur Penelitian

1. Metoda Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan *in depth interview* dan pengiriman kuesioner ke para mitra BPJS kesehatan secara mail survey atau secara pribadi sehingga ketidakjelasan terhadap isi kuesioner dapat segera ditanggapi. Untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian, pada beberapa hal diperlukan wawancara mendalam dengan pihak mitra BPJS, yang dilakukan

dengan kunjungan langsung atau melalui telpon. Mitra BPJS meliputi Faskes tingkat pertama maupun lanjutan.

2. Metode Analisis Data

Analisis Data digunakan analisis Importance-performatace analysis, uji paired sample t test serta dibantu diagram kartesius untuk menentukan urutan prioritas peningkatan GCG yang perlu dilakukan di BPJS. Selain itu juga dilakukan analisis secara kualitatif untuk menggali informasi dan meningkatkan kualitas penelitian

BAB V

HASIL YANG DICAPAI

5.1. Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan April sampai dengan Juli 2016. Kuesioner yang kami sebar sebanyak 150, namun yang kembali dan dapat dianalisis sebanyak 100.

Tabel 1.
Jenis Faskes

	Frequency	Percent
Klinik Pratama	35	35.0
Puskesmas	24	24.0
RS Negeri	15	15.0
RS Swasta	26	26.0
Total	100	100.0

Dari tabel 1 diatas terlihat bahwa responden pada penelitian ini adalah mitra BPJS yang berasal dari Klinik Pratama sejumlah 35%, Puskesmas 24%, Rumah Sakit Negri 15%, serta Rumah Sakit swasta sebanyak 26%.

Tabel 2.
Asal Mitra

	Frequency	Percent
DEMAK	5	5.0
KUDUS	22	22.0
SEMARANG	22	22.0
JEPARA	3	3.0
Purwokerto	23	23.0
Cilacap	2	2.0
Gubug	8	8.0
Kendal	15	15.0
Total	100	100.0

Pada Tabel 2 terlihat bahwa repoden pada penelitian ini adalah mitra BPJS yang berasal dari kota Demak, Kudus, Semarang, Jepara, Purwokerto, Cilacap, Gubug serta Kendal. Responden terbanyak berasal dari Kudus, Semarang serta Purwokerto.

5.2. Tingkat Kepuasan Mitra Terhadap pelaksanaan Good Governance BPJS

Tingkat kepuasan mitra BPJS atas pelaksanaan Good Governance BPJS menunjukkan tingkat kepuasan yang berbeda beda. Untuk mengukur pelaksanaan Good Governance BPJS digunakan 43 indikator yang berasal dari delapan variabel. Prosentase tingkat kepuasan atas semua indikator disajikan dalam tabel 3 berikut :

Tabel 3
TINGKAT KEPUASAN

NO	INDIKATOR GOOD GOVERNANCE BPJS	HARAPAN Mean	KINERJA Mean	prosen
	KETERBUKAAN (TRANSPARANSI) BPJS			
1	Keterbukaan sistem keuangan BPJS	9,16	5,01	54,69%
2	Pengambilan keputusan di BPJS melibatkan Mitra, baik lisan maupun tulisan	9,17	5,34	58,23%
3	Kebijakan kebijakan BPJS selalu tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada mitra	9,24	5,49	59,42%
4	Keterbukaan dalam sistem pengawasan BPJS	9,22	5,48	59,44%
5	BPJS transparan dalam melaksanaka proses pengambilan keputusan	9,18	5,47	59,59%
6	Keakuratan informasi dari BPJS	9,28	5,63	60,67%
7	Kemudahan mitra dalam mengakses informasi dari BPJS	9,26	5,72	61,77%
8	BPJS memberikan informasi secara jelas	9,35	5,81	62,14%
9	BPJS transparan dalam memberikan informasi material dan relevan mengenai organisasi	9,21	5,82	63,19%
10	Kejelasan informasi tentang tarif di BPJS	9,38	6,01	64,07%
	AKUNTABILITAS BPJS			
1	Organisasi BPJS dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan organisasi dengan tetap memperhitungkan kepentingan stakeholder	9,16	5,65	61,68%
2	Organisasi BPJS dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar	9,19	5,67	61,70%
3	Semua pegawai BPJS mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggungjawab dan perannya dalam melaksanakan Tata kelola yang baik	9,31	5,83	62,62%
4	Terdapat perlindungan hukum atas hak dan kewajiban mitra	9,39	5,9	62,83%
5	Terdapat kejelasan dan kesesuaian rincian tugas dan tanggung jawab mitra BPJS dengan Visi, misi, sasaran dan strategi organisasi BPJS	9,27	5,83	62,89%
6	Pertanggung jawaban atas semua pelaksanaan tugas dilakukan BPJS secara periodik dan berkesinambungan	9,32	5,87	62,98%

7	Diterapkannya sistem penghargaan dan sanksi dari BPJS terhadap mitra	9,21	5,93	64,39%
8	BPJS berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku yang telah disepakati	9,22	5,95	64,53%
RESPONSIBILITAS BPJS				
1	BPJS melakukan pengelolaan resiko secara baik	9,24	5,61	60,71%
2	Organisasi BPJS bertanggungjawab atas segala resiko usaha yang terjadi	9,25	5,77	62,38%
3	Organisasi BPJS melaksanakan tanggungjawab sosial terhadap masyarakat dan lingkungan	9,28	5,9	63,58%
4	Kepatuhan organisasi BPJS terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan organisasi	9,28	6,25	67,35%
INDEPENDENSI (INDEPENDENCY)				
1	Pengambilan keputusan di dalam BPJS dilakukan secara obyektifitas	9,19	5,79	63,00%
2	Organisasi BPJS dikelola secara profesional (independen)	9,43	5,95	63,10%
3	BPJS tidak bisa didominasi dan diintervensi oleh pihak lain	9,2	6,02	65,43%
4	BPJS melaksanakan fungsi dan tugas sesuai dengan peraturan perundang undangan	9,36	6,4	68,38%
Prediktabilitas (Predictability) BPJS				
1	BPJS melakukan Komunikasi dan koordinasi dengan mitra BPJS sebelum melakukan perubahan sebuah program	9,19	5,76	62,68%
2	BPJS memberikan informasi tentang perkembangan BPJS terutama yang berdampak pada hak dan kewajiban peserta maupun mitra BPJS	9,21	5,91	64,17%
3	Organisasi BPJS menegaskan hak dan kewajiban penerima manfaat jaminan social	9,22	6,21	68,38%
PARTISIPASI (PARTICIPATION) BPJS				
1	Sebagai mitra BPJS, anda dilibatkan dalam pengambilan keputusan organisasi BPJS	9,07	5,07	55,90%
2	Pendapat mitra dijadikan pertimbangan dalam mengambil sebuah kebijakan di BPJS	9,16	5,3	57,86%
3	Sebagai mitra BPJS, anda diberikan kesempatan mengemukakan gagasan/pendapat	9,19	5,37	58,43%
4	Organisasi BPJS responsif terhadap kebutuhan dan keinginan mitra BPJS	9,14	5,4	59,08%
5	Organisasi BPJS membangun komunikasi terbuka dengan para mitra BPJS	9,23	5,66	61,32%
6	Organisasi BPJS membangun kemitraan, rasa saling percaya dan kesempatan kepada mitra untuk berpartisipasi menjalankan program jaminan social	9,12	5,76	63,16%
KEWAJARAN DAN KESETARAAN (FAIRNESS)				
1	BPJS memberikan ganti/klaim pembiayaan dengan prosedur yang mudah	9,47	5,15	54,38%
2	Klaim/Biaya pengobatan yang diganti BPJS relevan dengan sakit pasien	9,41	5,12	54,41%
3	Didalam menjalankan pelayanan BPJS mitra BPJS tidak dirugikan	9,37	5,22	55,71%

4	Dalam melaksanakan kegiatannya, organisasi BPJS senantiasa memperhatikan kepentingan mitra berdasarkan asas kesetaraan, keadilan dan kewajaran	9,18	5,54	60,35%
5	BPJS memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada mitra sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan	9,24	5,71	61,80%
6	BPJS menerapkan secara konsisten sistem penghargaan dan sanksi	9,11	5,73	62,90%
	Dinamis (dynamism)			
1	Organisasi BPJS memberikan kesempatan, memberikan motivasi dan menginspirasi sehingga mitra BPJS dapat mengusulkan ide-ide yang inovatif	9,26	5,18	55,94%
2	BPJS menetapkan proses dan mengevaluasi manfaat dan resiko yang akan muncul sebelum inovasi diadopsi dan diimplementasikan	9,27	5,36	57,82%
	RATA-RATA	9,25	5,66	61,19%

Dari tabel 3 di atas terlihat bahwa rata rata score harapan adalah 9,25 sedangkan rata rata score kinerja adalah 5,66. Tingkat kepuasan mitra BPJS terhadap pelaksanaan Good Governance BPJS berkisar antara 54,38% sampai 68,38%. Semakin tinggi nilai prosentase menunjukkan semakin baik. Dari semua atribut yang diteliti belum ada yang mencapai nilai 100%, ini berarti masih ada perbedaan antara harapan mitra BPJS dengan kinerja pelaksanaan program Good Governance BPJS yang benar benar dirasakan.

Secara keseluruhan, dari seluruh indikator yang diuji rata rata tingkat kepuasan mitra BPJS adalah sebesar 61,19%. Dari 43 indikator yang diuji, 17 diantaranya berada dibawah rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan (61,19%) sedangkan 16 indikator berada diatas rata rata.

Tiga indikator dengan **tingkat kepuasan terendah** yng dirasakan para mitra BPJS adalah pada indikator

- BPJS memberikan ganti/klaim pembiayaan dengan prosedur yang mudah, dengan tingkat kepuasan 54,38%
- Klaim/Biaya pengobatan yang diganti BPJS relevan dengan sakit pasien, dengan tingkat kepuasan 54,41%
- Didalam menjalankan pelayanan BPJS, mitra BPJS tidak dirugikan, dengan tingkat kepuasan 55,71 %

Tiga indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi para mitra BPJS terletak pada indikator

- BPJS melaksanakan fungsi dan tugas sesuai dengan peraturan perundang undangan, dengan tingkat kepuasan mitra sebanyak 68,38%
- Organisasi BPJS menegaskan hak dan kewajiban penerima manfaat jaminan social, dengan tingkat kepuasan mitra BPJS sebanyak 68,38%
- Kepatuhan organisasi BPJS terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan organisasi, dengan tingkat kepuasan 67,35%

5.3. Perbedaan antara Harapan dan Kinerja

Untuk menguji perbedaan harapan mitra BPJS ketika akan bekerjasama dengan organisasi BPJS dengan kinerja yang benar benar dirasakan ketika telah bermitra dengan BPJS digunakan **uji paired sample t test**. Dari hasil ini akan dapat dilihat bagaimana gambaran kepuasan mitra BPJS, apakah mitra BPJS puas ataukah justru sebaliknya dalam menjalankan pelayanan BPJS. Hasil Uji paired sample t test disajikan pada tabel 9. Dari tabel tersebut terlihat bahwa semua atribut harapan mitra BPJS menunjukkan nilai lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja, dengan nilai signifikan uji beda sebesar 0,00 sampai dengan 0,031. Jadi ada perbedaan yang signifikan antara harapan mitra ketika akan menggunakan BPJS dengan kinerja yang benar benar dirasakan ketika menggunakan BPJS. Hasil ini mengandung arti bahwa keseluruhan atribut yang diteliti belum mencapai kepuasan . Perbedaan antara harapan dengan kinerja yang signifikan ini mengandung makna harapan mitra jauh lebih besar daripada kinerja BPJS.

HASIL UJI BEDA ANTARA HARAPAN DAN KINERJA

NO	INDIKATOR GOOD GOVERNANCE BPJS	HARAPAN Mean	KINERJA Mean	UJI BEDA Sign
	KETERBUKAAN (TRANSPARANSI) BPJS			
1	BPJS transparan dalam memberikan informasi material dan relevan mengenai organisasi	9,21	5,82	.000
2	BPJS transparan dalam melaksanaka proses pengambilan keputusan	9,18	5,47	.000
3	BPJS memberikan informasi secara jelas	9,35	5,81	.000
4	Kejelasan informasi tentang tarif di BPJS	9,38	6,01	.000
5	Keakuratan informasi dari BPJS	9,28	5,63	.000
6	Kemudahan mitra dalam mengakses informasi dari BPJS	9,26	5,72	.000
7	Keterbukaan sistem keuangan BPJS	9,16	5,01	.000
8	Keterbukaan dalam sistem pengawasan BPJS	9,22	5,48	.000
9	Pengambilan keputusan di BPJS melibatkan Mitra, baik lisan maupun tulisan	9,17	5,34	.000
10	Kebijakan kebijakan BPJS selalu tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada mitra	9,24	5,49	.000

NO	INDIKATOR GOOD GOVERNANCE BPJS	HARAPAN Mean	KINERJA Mean	UJI BEDA Sign
	AKUNTABILITAS BPJS			
11	Organisasi BPJS dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar	9,19	5,67	.000
12	Organisasi BPJS dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan organisasi dengan tetap memperhitungkan kepentingan stakeholder	9,16	5,65	.000
13	Semua pegawai BPJS mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggungjawab dan perannya dalam melaksanakan Tata kelola yang baik	9,31	5,83	.000
14	Terdapat kejelasan dan kesesuaian rincian tugas dan tanggung jawab mitra BPJS dengan Visi, misi, sasaran dan strategi organisasi BPJS	9,27	5,83	.000
15	Pertanggung jawaban atas semua pelaksanaan tugas dilakukan BPJS secara periodik dan berkesinambungan	9,32	5,87	.000
16	Terdapat perlindungan hukum atas hak dan kewajiban mitra	9,39	5,90	.000
17	BPJS berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku yang telah disepakati	9,22	5,95	.000
18	Diterapkannya sistem penghargaan dan sanksi dari BPJS terhadap mitra	9,21	5,93	.000
	RESPONSIBILITAS BPJS			
19	Organisasi BPJS melaksanakan tanggungjawab sosial terhadap masyarakat dan lingkungan	9,28	5,90	.000
20	Kepatuhan organisasi BPJS terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan organisasi	9,28	6,25	.000
21	Organisasi BPJS bertanggungjawab atas segala resiko usaha yang terjadi	9,25	5,77	.000
22	BPJS melakukan pengelolaan resiko secara baik	9,24	5,61	.000
	INDEPENDENSI (INDEPENDENCY)			
23	Organisasi BPJS dikelola secara profesional (independen)	9,43	5,95	.000
24	BPJS tidak bisa didominasi dan diintervensi oleh pihak lain	9,20	6,02	.000
25	Pengambilan keputusan di dalam BPJS dilakukan secara obyektifitas	9,19	5,79	.000
26	BPJS melaksanakan fungsi dan tugas sesuai dengan peraturan perundang undangan	9,36	6,40	.000
	Prediktabilitas (Predictability) BPJS			.031
27	Organisasi BPJS menegaskan hak dan kewajiban penerima manfaat jaminan social	9,22	6,21	.000
28	BPJS melakukan Komunikasi dan koordinasi dengan mitra BPJS sebelum melakukan perubahan sebuah program	9,19	5,76	.000
29	BPJS memberikan informasi tentang perkembangan BPJS terutama yang berdampak pada hak dan kewajiban peserta maupun mitra BPJS	9,21	5,91	.000
	PARTISIPASI (PARTICIPATION) BPJS			
30	Organisai BPJS membangun kemitraan, rasa saling percaya dan kesempatan kepada mitra untuk berpartisipasi menjalankan program jaminan social	9,12	5,76	.000
31	Organisasi BPJS membangun komunikasi terbuka dengan para mitra BPJS	9,23	5,66	.000
32	Sebagai mitra BPJS, anda dilibatkan dalam pengambilan	9,07	5,07	.000

NO	INDIKATOR GOOD GOVERNANCE BPJS	HARAPAN Mean	KINERJA Mean	UJI BEDA Sign
	keputusan organisasi BPJS			
33	Sebagai mitra BPJS, anda diberikan kesempatan mengemukakan gagasan/pendapat	9,19	5,37	.000
34	Pendapat mitra dijadikan pertimbangan dalam mengambil sebuah kebijakan di BPJS	9,16	5,30	.000
35	Organisasi BPJS responsif terhadap kebutuhan dan keinginan mitra BPJS	9,14	5,40	.000
	KEWAJARAN DAN KESETARAAN (FAIRNESS)			
36	Dalam melaksanakan kegiatannya, organisasi BPJS senantiasa memperhatikan kepentingan mitra berdasarkan asas kesetaraan, keadilan dan kewajaran	9,18	5,54	.000
37	BPJS memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada mitra sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan	9,24	5,71	.000
38	BPJS menerapkan secara konsisten sistem penghargaan dan sanksi	9,11	5,73	.000
39	Klaim/Biaya pengobatan yang diganti BPJS relevan dengan sakit pasien	9,41	5,12	.000
40	BPJS memberikan ganti/klaim pembiayaan dengan prosedur yang mudah	9,47	5,15	.000
41	Didalam menjalankan pelayanan BPJS mitra BPJS tidak dirugikan	9,37	5,22	.000
	Dinamis (dynamism)			
42	Organisasi BPJS memberikan kesempatan, memberikan motivasi dan menginspirasi sehingga mitra BPJS dapat mengusulkan ide-ide yang inovatif	9,26	5,18	.000
43	BPJS menetapkan proses dan mengevaluasi manfaat dan resiko yang akan muncul sebelum inovasi diadopsi dan diimplementasikan	9,27	5,36	.000
	RATA-RATA	9,25	5,66	

5.4. Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan Jasa

Untuk menentukan urutan prioritas peningkatan kualitas layanan jasa yang perlu dilakukan BPJS, dengan cara memetakan nilai rata-rata skor harapan dan nilai rata-rata skor kinerja semua atribut dalam diagram kartesius. Pada diagram kartesius ini terdapat empat kuadran, dengan kriteria :

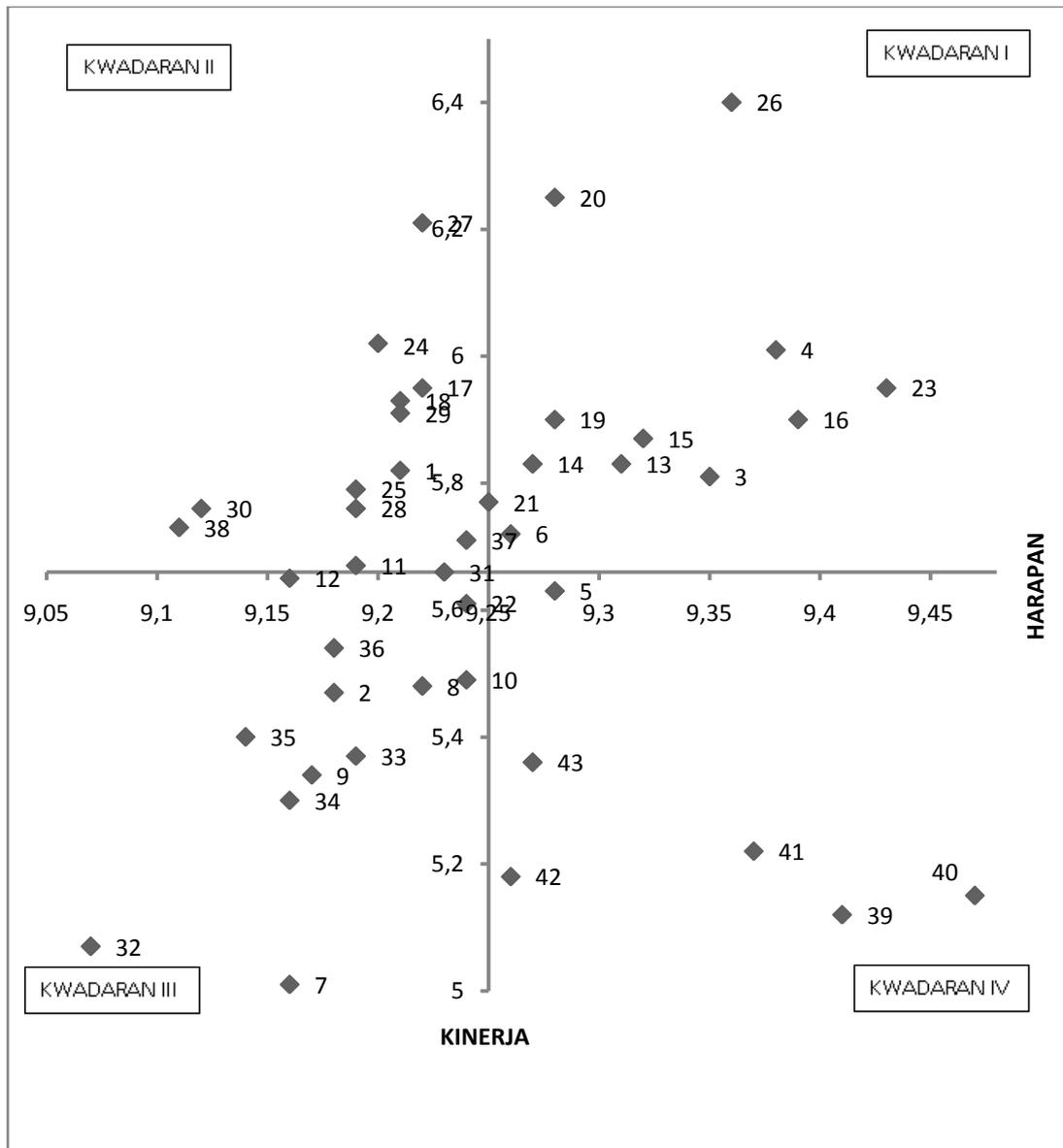
Kuadran I : Posisi dimana Harapan tinggi, Kinerja juga tinggi

Kuadran II : Posisi dimana Harapan rendah, namun Kinerja tinggi

Kuadran III : Posisi dimana Harapan rendah, Kinerja juga rendah

Kuadran IV : Posisi dimana Harapan tinggi, namun kinerja rendah

Hasil dari pemetaan atribut tertera dalam gambar diagram kartesius berikut



Gambar Diagram Kartesius

Dari gambar diagram kartesius terlihat bahwa letak indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan mitra BPJS terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram tersebut sebagai berikut :

Kwadrant I

Indikator-indikator yang berada dalam kwadrant ini termasuk kategori yang minimal dipertahankan. Dikarenakan keberadaan indikator-indikator ini dinilai menurut harapan mitra BPJS relatif tinggi (diatas rata-rata) , sedangkan tingkat pelaksanaan atau kinerja dinilai mitra sudah relatif baik (diatas rata-rata).

Indikator-indikator yang termasuk dalam kwadrant ini adalah :

NO ATRIBUT	NAMA INDIKATOR/ATRIBUT	VARIABEL
3	Kejelasan informasi dari BPJS	Transparansi
4	Kejelasan tarif yang ditentukan BPJS	Transparansi
6	Kemudahan mitra dalam mengakses informasi BPJS	Transparansi
13	Kesesuaian kemampuan karyawan BPJS dengan tugas, tanggung jawab dan peran dalam melaksanakan tatakelola yang baik	Akuntabilitas
14	Kejelasan dan kesesuaian rincian tugas dan tanggung jawab mitra dengan visi misi, sasaran dan strategi Organisasi BPJS	Akuntabilitas
15	Pelaporan Pertanggung jawaban pelaksanaan tugas secara periodik dan berkesinambungan	Akuntabilitas
16	Perlindungan hukum atas hak dan kewajiban mitra.	Akuntabilitas
19	Pertanggung jawaban sosial BPJS terhadap masyarakat dan lingkungan	Responsibilitas
20	Kepatuhan BPJS terhadap peraturan perundang undangan dan organisasi	Responsibilitas
21	BPJS bertanggung jawab atas semua resiko yang terjadi	Responsibilitas
23	Profesionalitas pengelolaan BPJS	Independency
26	Kesesuaian BPJS dalam melaksanan fungsi dan tugasnya dengan peraturan perundang undangan	Independency
37	BPJS membrikan perlakuan yang setara dan wajar kepada mitra sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan.	Fairness

Kwadrant II

Indikator-indikator dalam kwadrant ini termasuk kategori berlebihan, artinya kinerja BPJS dinilai tinggi oleh mitra (diatas rata-rata), sedangkan harapan mitra rendah (dibawah rata-rata)

Atribut-atribut yang berada dalam kwadrant ini adalah :

NO ATRIBUT	NAMA INDIKATOR/ATRIBUT	VARIABEL
1	Transparansi dan relevansi informasi yang diberikan BPJS kepada mitra	Transparansi
17	BPJS berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku yang telah disepakati	Akuntabilitas

18	Penerapan sistem penghargaan dan sanksi dari BPJS kepada mitra	Akuntabilitas
24	BPJS tidak didominasi dan diintervensi oleh pihak lain	Independensi
25	Obyektivitas dalam pengambilan keputusan BPJS	Independensi
29	Terdapat pemberian informasi tentang perkembangan BPJS terutama yang berdampak pada hak dan kewajiban peserta maupun mitra	Predictability
27	BPJS menegaskan hak dan kewajiban penerima manfaat jaminan sosial	Predictability
28	Komunikasi dan koordinasi pada mitra sebelum BPJS melakukan perubahan sebuah program.	Predictability
30	Terbangun kemitraan, saling percaya dan kesempatan mitra untuk berpartisipasi menjalankan program jaminan sosial	Participation

Kwadran III

Indikator indikator yang berada dalam kwadran ini masuk kategori **prioritas kedua**, dikarenakan keberadaan indikator-indikator ini dinilai menurut harapan mitra BPJS relatif rendah (dibawah rata-rata) , sedangkan tingkat pelaksanaan atau kinerja dinilai mitra masih relatif rendah pula (dibawah rata-rata).

Indikator-indikator yang termasuk dalam atribut ini adalah :

NO ATRIBUT	NAMA INDIKATOR/ATRIBUT	VARIABEL
2	Transparansi BPJS dalam pengambilan keputusan	Transparansi
7	Keterbukaan sistem keuangan BPJS	Transparansi
9	Pengambilan keputusan di BPJS melibatkan mitra	Transparansi
8	Keterbukaan dalam sistem pengawasan BPJS	Transparansi
11	Pertanggungjawaban kinerja secara transparan dan wajar	Akuntabilitas
12	Pengelolaan BPJS secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan organisasi dengan tetap memperhitungkan kepentingan stakeholder	Akuntabilitas
31	.BPJS membangun komunikasi terbuka dengan mitra	Participation

32	Pelibatan mitra dalam pengambilan keputusan Organisasi BPJS	Participation
33	Kesempatan mitra dalam mengemukakan gagasan atau pendapat	Participation
34	Pendapat mitra dipakai sebagai pertimbangan dalam membuat kebijakan BPJS	Participation
35	BPJS Responsif terhadap kebutuhan dan keinginan mitra	Participation
36	Perhatian BPJS terhadap kepentingan mitra atas dasar asas kesetaraan, keadilan dan kewajaran.	Fairness

Kwadrant IV

Indikator – indikator yang terletak dalam kwadrant ini menunjukkan indikator yang mempengaruhi kepuasan mitra BPJS . Keberadaan indikator-indikator ini dinilai menurut harapan mitra BPJS relatif tinggi (diatas rata-rata) , sedangkan tingkat pelaksanaan atau kinerja masih dinilai mitra relatif rendah (dibawah rata-rata). Indikator- indikator inilah yang **menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kwadrant ini adalah sebagai berikut :

NO ATRIBUT	NAMA INDIKATOR/ATRIBUT	VARIABEL
5	Keakuratan informasi dari BPJS	Transparansi
10	Kebijakan-kebijakan BPJS slalu tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan	Transparansi
22	BPJS melakukan pengelolaan resiko secara baik	Responsibilitas
39	Kesesuaian biaya klaim yang diganti BPJS dengan sakit pasien	Fairness
40	Kemudahan prosedur klaim pembiayaan oleh BPJS	Fairness
41	Didalam menjalankan pelayanan , mitra BPJS tidak merasa dirugikan	Fairness
42	Pemberian kesempatan pada mitra BPJS mengusulkan ide-ide yang inovatif	Dynamism
43	BPJS menetapkan proses dan mengevaluasi manfaat dan resiko yang akan muncul sebelum inovasi diadopsi dan di implementasikan.	Dynamism

5.5. Pembahasan

5.5.1 . Tingkat Kepuasan masyarakat dan strategi optimalisasi BPJS

Hasil penelitian pada tahun pertama (2015) menyimpulkan bahwa dari duapuluh delapan atribut yang diteliti semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan pengguna BPJS dengan kinerja layanan BPJS yang benar-benar dirasakan pengguna kartu BPJS kesehatan. Tingkat kepuasan pengguna kartu BPJS atas semua indikator yang diajukan dalam penelitian menunjukkan belum ada yang mencapai nilai 100%, ini berarti masih ada perbedaan antara harapan pengguna BPJS dengan layanan yang benar benar diterima.

Tingkat kepuasan terendah para pengguna kartu BPJS adalah pada indikator Kecepatan Proses membuat Kartu, Kebebasan memilih Rumah Sakit serta Kemudahan birokrasi berobat. Tingkat kepuasan tertinggi para pengguna kartu BPJS terletak pada indikator Kerapihan penampilan karyawan Rumah Sakit, Reputasi dokter, Reputasi Rumah Sakit tempat berobat, Keramahan staf dan petugas medis serta Staf dan petugas medis tidak membedakan status sosial.

Dimensi Kepuasan tertinggi pengguna BPJS adalah pada dimensi empathy dengan dua indikator : staf dan petugas medis tidak membedakan status sosial serta indikator Keramahan staf dan petugas medis. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Atinga (2011) yang mengemukakan bahwa komunikasi dan kesopanan penyedia layanan tidak mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat dipahami mengingat penelitian ini dilakukan di Jawa Tengah dengan penduduk yang masih menjunjung tinggi budaya mempunyai rasa empathy, sedangkan dalam penelitian Atinga dilakukan di Ghana.

Dimensi yang paling rendah tingkat kepuasannya adalah dimensi System Asuransi. Hampir semua indikator dari dimensi system asuransi menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Zhijian Li (2011) yang meneliti tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Shanghai China. Hasil penelitian Zhijian Li menunjukkan bahwa penduduk merasa kurang puas dengan system asuransi kesehatan dan ketentuan pengobatan. Adapun penjelasan masing masing variabel dalam penelitian ini adalah sbb :

1. System Asuransi

Terdapat sepuluh atribut dari system asuransi yang diuji dalam penelitian ini. Dari sepuluh atribut semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan konsumen ketika akan menggunakan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika

menggunakan fasilitas BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel system asuransi belum mencapai kepuasan

Agar pengguna kartu BPJS mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan, maka skala prioritas pertama pada variabel system asuransi yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah :

- Kecepatan proses membuat kartu BPJS
- Kemudahan aturan mendapatkan kamar
- Kejelasan informasi hak dan kewajiban peserta BPJS
- Kemudahan birokrasi/prosedur/urutan untuk berobat
- Kebebasan memilih Rumah Sakit

Prioritas kedua dari system asuransi yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah

- Besaran iuran per bulan
- Besaran Biaya rawat jalan
- Besaran Biaya pembelian obat
- Besaran biaya rawat inap

2.Tangible

Terdapat lima atribut dari variabel tangible yang diajukan dalam penelitian ini. Dari kelima atribut semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan konsumen ketika akan menggunakan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika menggunakan fasilitas BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel tangible belum mencapai kepuasan

Agar pengguna kartu BPJS mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan, maka skala prioritas pertama pada variabel tangible yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah Kecanggihan fasilitas alat alat kedokteran di Rumah Sakit. Sedangkan skala prioritas kedua adalah kenyamanan Ruang Tunggu Rumah Sakit.

Atribut Tangible yang minimal dipertahankan kinerjanya adalah: Kebersihan rumah sakit serta Kejelasan papan petunjuk informasi di RS dan Kerapihan penampilan karyawan RS

3. Reliability

Terdapat tiga atribut dari variabel Reliability yang diuji dalam penelitian ini. Dari ketiga atribut reliability semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan konsumen ketika akan menggunakan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika menggunakan fasilitas BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel reliability belum mencapai kepuasan

Agar pengguna kartu BPJS mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan, maka skala prioritas pertama pada variabel reliability yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah Ketepatan jadwal dokter dalam memeriksa pasien serta Kemudahan prosedur pelayanan di Rumah sakit. Sedangkan atribut yang minimal dipertahankan kinerjanya adalah Keakuratan/ketepatan dokter dalam memeriksa (mendiagnosis penyakit).

4. Responsiveness.

Terdapat empat atribut dari variabel Responsiveness yang diuji dalam penelitian ini. Dari keempat atribut Responsiveness semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan konsumen ketika akan menggunakan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika menggunakan fasilitas BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel Responsiveness belum mencapai kepuasan

Agar pengguna kartu BPJS mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan, maka skala prioritas pertama pada variabel Responsiveness yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah atribut Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan serta Cepat dalam menangani keluhan pasien. Sedangkan Atribut yang minimal harus dipertahankan kinerjanya adalah Tanggap dalam menangani keluhan pasien serta adanya Kejelasan informasi yang diberikan oleh dokter atas sakit yang diderita pasien

5. Assurance

Tiga atribut dari variabel Assurance yang diuji dalam penelitian ini semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan konsumen ketika akan menggunakan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika menggunakan fasilitas BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel Assurance

belum mencapai kepuasan. Meskipun belum mencapai tingkat kepuasan, namun variabel assurance menunjukkan kinerja diatas rata rata dari keseluruhan atribut yang diteliti.

6. Emphaty

Hanya dua atribut yang diteliti terkait variabel Emphaty. Kedua variabel tersebut adalah Keramahan staf dan petugas medis serta Staf dan petugas medis tidak membedakan status social. Kedua variabel tsb semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan konsumen ketika akan menggunakan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika menggunakan fasilitas BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa kedua atribut emphaty belum mencapai kepuasan. Meskipun belum mencapai tingkat kepuasan, namun variabel emphaty menunjukkan kinerja diatas rata rata dari keseluruhan atribut yang diteliti, sehingga agar konsumen puas minimal harus dipertahankan kinerjanya

5.5.2 . Kepuasan mitra dan strategi optimalisasi pelaksanaan Good Governance BPJS

BPJS Kesehatan menyusun pedoman tata kelola yang baik (Good Governance) untuk dijadikan sebagai acuan dalam menjalankan aktivitas. Prinsip prinsip Good Governance BPJS Kesehatan mencakup delapan variabel, yaitu :

1. Keterbukaan (*Transparency*),
2. Akuntabilitas (*accountability*)
3. Responsibilitasitu (responsibility).
4. Independensi (Independency)
5. Prediktabilitas (predictability)
6. Partisipasi (participation)
7. Kewajaran dan Kesetaraan (Fairness)
8. Dinamis (dynamism)

Hasil analisis terhadap pelaksanaan Good Governane BPJS ditinjau dari sisi mitra BPJS adalah sbb :

1. Keterbukaan (*Transparency*)

Terdapat sepuluh atribut dari variabel Keterbukaan (*Transparency*) yang diuji dalam penelitian ini. Dari sepuluh atribut semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan mitra ketika akan bekerjasama dengan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika telah bekerjasama dengan BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai

harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel Keterbukaan (*Transparency*) belum mencapai kepuasan .

Agar mitra BPJS mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan, maka skala prioritas pertama pada variabel *Transparency* yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah :

- Keakuratan informasi dari BPJS
- Kebijakan-kebijakan BPJS selalu tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan

Prioritas kedua dari variabel *Transparency* yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah

- Transparansi BPJS dalam pengambilan keputusan
- Keterbukaan sistem keuangan BPJS
- Pengambilan keputusan di BPJS melibatkan mitra
- Keterbukaan dalam sistem pengawasan BPJS

2. Akuntabilitas (*accountability*)

Terdapat delapan atribut dari variabel Akuntabilitas (*accountability*) yang diuji dalam penelitian ini. Dari delapan atribut tersebut semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan mitra ketika akan bekerjasama dengan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika telah bekerjasama dengan BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel Akuntabilitas (*accountability*) belum mencapai kepuasan .

Meskipun keseluruhan atribut akuntabilitas belum mencapai kepuasan, namun keseluruhan atribut tersebut tidak termasuk skala prioritas utama yang harus ditingkatkan tetapi masuk kedalam skala prioritas kedua. Skala prioritas kedua dari variabel Akuntabilitas yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah :

- Pertanggungjawaban kinerja secara transparan dan wajar
- Pengelolaan BPJS secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan organisasi dengan tetap memperhitungkan kepentingan stakeholder

3. Responsibilitas (*responsibility*).

Terdapat empat atribut dari variabel Responsibilitas (*responsibility*) yang diuji dalam penelitian ini. Dari empat atribut semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan mitra ketika akan bekerjasama dengan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika telah bekerjasama dengan BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai

harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel Responsibilitas (responsibility) belum mencapai kepuasan .

Agar mitra BPJS mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan, maka skala prioritas pertama pada variabel Responsibilitas yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah BPJS melakukan pengelolaan resiko secara baik

Pada variabel Responsibilitas terdapat Indikator yang termasuk kategori yang minimal dipertahankan. Keberadaan indikator-indikator ini dinilai menurut harapan mitra BPJS relatif tinggi (diatas rata-rata) , sedangkan tingkat pelaksanaan atau kinerja dinilai mitra sudah relatif baik (diatas rata-rata). Indikator-indikator dari variabel Responsibilitas yang termasuk dalam katagori ini adalah

- Pertanggung jawaban sosial BPJS terhadap masyarakat dan lingkungan
- Kepatuhan BPJS terhadap peraturan perundang undangan dan organisasi
- BPJS bertanggung jawab atas semua resiko yang terjadi

4. Independensi (Independency)

Terdapat empat atribut dari variabel Independensi (Independency) yang diuji dalam penelitian ini. Dari empat atribut semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan mitra ketika akan bekerjasama dengan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika telah bekerjasama dengan BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel Responsibilitas (responsibility) belum mencapai kepuasan .

Pada variabel Independensi terdapat Indikator yang termasuk kategori yang minimal dipertahankan. Keberadaan indikator-indikator ini dinilai menurut harapan mitra BPJS relatif tinggi karena nilainya diatas rata-rata keseluruhan atribut yang digunakan , sedangkan tingkat kinerjanya dinilai mitra sudah relatif baik (diatas rata-rata dari keseluruhan atribut yang digunakan). Indikator-indikator dari variabel Independensi yang termasuk dalam katagori ini adalah

- Profesionalitas pengelolaan BPJS
- Kesesuaian BPJS dalam melaksanan fungsi dan tugasnya dengan peraturan perundang undangan

Pada variabel Independensi, terdapat atribut yang termasuk dalam katagori berlebihan karena kinerjanya dinilai mitra BPJS diatas rata rata sedangkan harapan mitra dibawah rata

rata dari keseluruhan atribut yang digunakan dalam penelitian ini. Atribut yang termasuk dalam katagori ini adalah

- BPJS tidak didominasi dan diintervensi oleh pihak lain
- Obyektivitas dalam pengambilan keputusan BPJS

5. Prediktabilitas (predictability)

Terdapat tiga atribut dari variabel Prediktabilitas (predictability) yang diuji dalam penelitian ini. Dari tiga atribut semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan mitra ketika akan bekerjasama dengan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika telah bekerjasama dengan BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel Prediktabilitas belum mencapai kepuasan .

Pada variabel Prediktabilitas, keseluruhan atribut termasuk dalam katagori berlebihan karena kinerjanya dinilai mitra BPJS diatas rata rata sedangkan harapan mitra dibawah rata rata dari keseluruhan atribut yang digunakan dalam penelitian ini

6. Partisipasi (participation)

Terdapat enam atribut dari variabel Partisipasi (participation) yang diuji dalam penelitian ini. Dari enam atribut semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan mitra ketika akan bekerjasama dengan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika telah bekerjasama dengan BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel Partisipasi belum mencapai kepuasan.

Meskipun keseluruhan atribut participation belum mencapai kepuasan, namun ditinjau dari rata rata atribut secara keseluruhan maka keseluruhan atribut participation tersebut tidak termasuk skala prioritas utama yang harus ditingkatkan tetapi masuk kedalam skala prioritas kedua. Skala prioritas kedua dari variabel participation yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah:

- BPJS membangun komunikasi terbuka dengan mitra
- Pelibatan mitra dalam pengambilan keputusan Organisasi BPJS
- Kesempatan mitra dalam mengemukakan gagasan atau pendapat
- Pendapat mitra dipakai sebagai pertimbangan dalam membuat kebijakan BPJS
- BPJS Responsif terhadap kebutuhan dan keinginan mitra

Ditinjau dari rata rata atribut secara keseluruhan, terdapat satu atribut yang dianggap berlebihan karena kinerjanya dinilai mitra BPJS diatas rata rata sedangkan harapan mitra dibawah rata rata dari keseluruhan atribut yang digunakankan dalam penelitian ini. Atribut tersebut adalah :

- Terbangun kemitraan,saling percaya dan kesempatan mitra untuk berpartisipasi menjalankan program jaminan sosial

7. Kewajaran dan Kesetaraan (Fairness)

Terdapat enam atribut dari variabel Kewajaran dan Kesetaraan (Fairness) yang diuji dalam penelitian ini. Dari enam atribut semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan mitra ketika akan bekerjasama dengan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika telah bekerjasama dengan BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel Fairness belum mencapai kepuasan.

Agar mitra BPJS mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan, maka skala prioritas pertama pada variabel Fairness yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah :

- Kesesuaian biaya klaim yang diganti BPJS dengan sakit pasien
- Kemudaha prosedur klaim pembiayaan oleh BPJS
- Didalam menjalankan pelayanan , mitra BPJS tidak merasa dirugikan

Sedangkan prioritas kedua dari variabel Fairness yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah

- Perhatian BPJS terhadap kepentingan mitra atas dasar asas kesetaraan, keadilan dan kewajaran

Pada variabel Fairness, terdapat atribut yang termasuk dalam katagori berlebihan karena kinerjanya dinilai mitra BPJS diatas rata rata sedangkan harapan mitra dibawah rata rata dari keseluruhan atribut yang digunakankan dalam penelitian ini. Atribut tersebut adalah :

- BPJS memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada mitra sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan

8. Dinamis (dynamism)

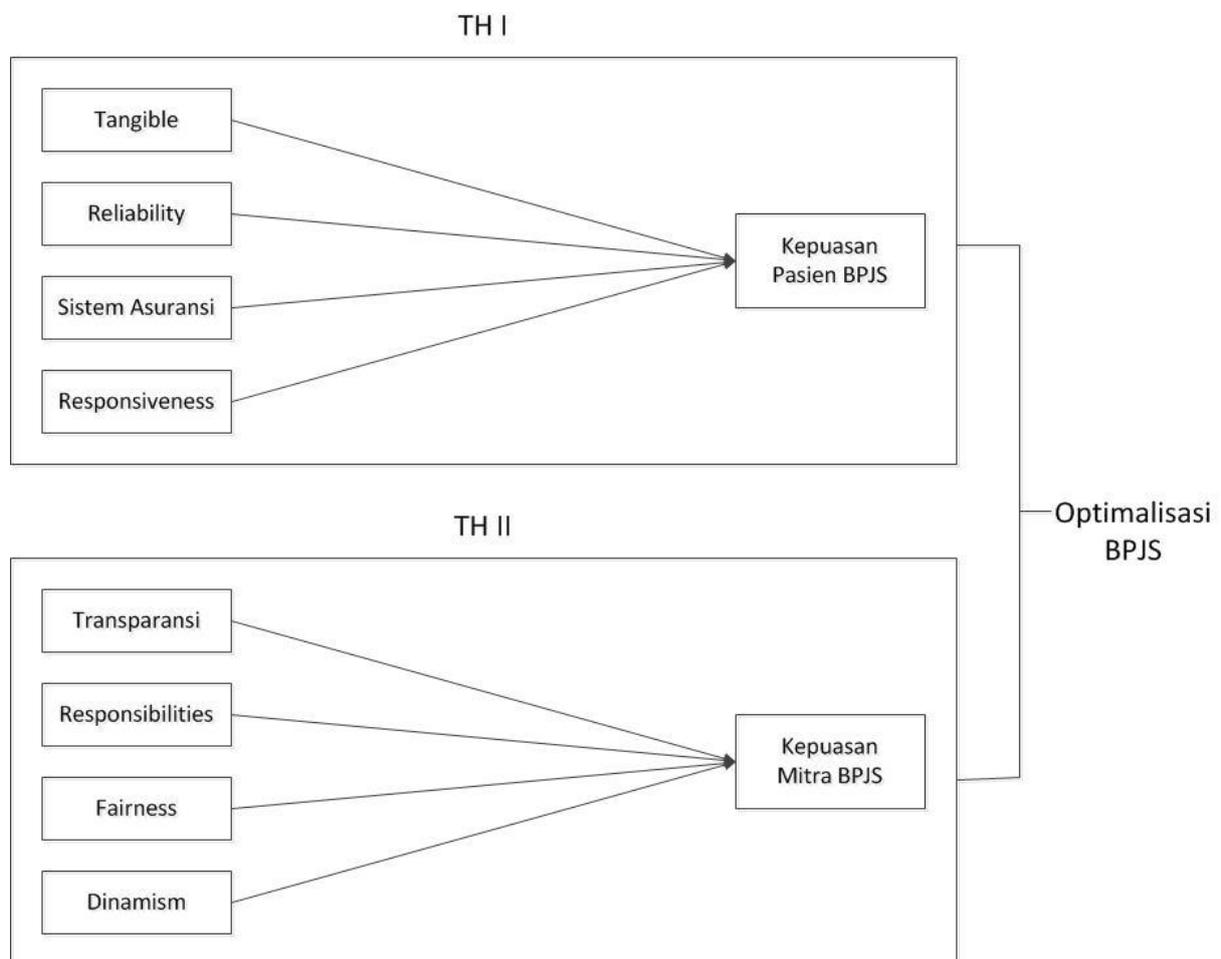
Terdapat dua atribut dari variabel dynamism yang diuji dalam penelitian ini. Dari kedua atribut semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan mitra ketika akan bekerjasama dengan BPJS dengan kinerja layanan yang benar benar dirasakan ketika telah bekerjasama dengan BPJS. Semua atribut menunjukkan nilai harapan yang lebih tinggi

dibandingkan kinerjanya, sehingga bisa dikatakan bahwa keseluruhan atribut yang diteliti pada variabel Dinamis belum mencapai kepuasan

Ditinjau dari rata rata atribut secara keseluruhan maka kedua variabel Dynamism termasuk dalam skala prioritas utama untuk ditingkatkan . Kedua variabel Dynamism tersebut adalah

- Pemberian kesempatan pada mitra BPJS mengusulkan ide-ide yang inovatif
- BPJS menetapkan proses dan mengevaluasi manfaat dan resiko yang akan muncul sebelum inovasi diadopsi dan di implementasikan

5.5.3. Model Optimalisasi BPJS



6. KESIMPULAN

1. Semua atribut Good Governance yang diteliti dalam penelitian ini, semuanya menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan mitra BPJS dengan kinerja layanan BPJS yang

benar benar dirasakan mitra. Tingkat kepuasan mitra berkisar antara 54,38% sampai 68,38%. Rata rata tingkat kepuasan mitra BPJS adalah sebesar 61,19%.

2. Tingkat kepuasan terendah yang dirasakan para mitra BPJS adalah pada atribut BPJS memberikan ganti/klaim pembiayaan dengan prosedur yang mudah, sedangkan kepuasan tertinggi pada atribut: BPJS melaksanakan fungsi dan tugas sesuai dengan peraturan perundang undangan serta atribut Organisasi BPJS menegaskan hak dan kewajiban penerima manfaat jaminan social
3. Untuk mengoptimalkan kinerja BPJS diperlukan strategi peningkatan layanan BPJS. Skala prioritas pertama yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah pada atribut : Kesesuaian biaya klaim yang diganti BPJS dengan sakit pasien, Kemudahan prosedur klaim pembiayaan oleh BPJS, Pemberian kesempatan pada mitra BPJS mengusulkan ide-ide yang inovatif, Didalam menjalankan pelayanan mitra BPJS tidak merasa dirugikan, BPJS menetapkan proses dan mengevaluasi manfaat dan resiko yang akan muncul sebelum inovasi diadopsi dan di implementasikan, Kebijakan-kebijakan BPJS slalu tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan, BPJS melakukan pengelolaan resiko secara baik serta Keakuratan informasi dari BPJS

DAFTAR PUSTAKA

- Abor, Patience Aseweh et al., 2008, *“An Examination of Hospital Governance in Ghana”, Leadership in Health Services*, Vol. 21 No. 1, pp. 47-60
- Al Kareem, Ahmed Abd et al., 1996, *“Patient Satisfaction in Government Health Facilities in the State of Qatar”*, Journal of Community Health, Vol. 21 No.5, pp. 349
- Atinga, Roger Ayimbillah et al., *“Managing Healthcare Quality in Ghana: a Necessity of Patient Satisfaction”*, International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 24 No. 7, pp. 548-563
- BBC., 2013, *“Sebelum ke RS, peserta BPJS wajib dirujuk dokter”*, http://www.bbc.co.uk/indonesia/berita_indonesia/2013/12/131231_bpjs_jalan.shtml (diakses 5 April 2014)
- Bennington, Lynne., 2010, *“Review of the Corporate and Healthcare Governance Literature”*, Journal of Management & Organization, Vol.16 No. 2, pp. 314–333

- BPJS Kesehatan., 2013, “*Tak Sekedar Transformasi Struktural*”, <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/pesan-40-tak-sekedar-transformasi-struktural.html> (diakses 1 April 2014)
- Fauzian, Rizkie., 2014, “*Mau Jadi Peserta BPJS Kesehatan, Ini Tempat Pendaftarannya*”, <http://economy.okezone.com/read/2014/01/03/320/921133/mau-jadi-peserta-bpjs-kesehatan-ini-tempat-pendaftarannya> (diakses 2 April 2014)
- Hidayati, Rufiana dan Rosinta Ria Panggabean, “*Pengaruh Nilai-Nilai Budaya Perusahaan terhadap Penerapan Good Corporate Governance pada PT. Askes (PERSERO)*”
- Jamali, Dima et al., 2010, “*Corporate Governance and Corporate Social Responsibility: Evidence from the Healthcare Sector*”, *Corporate Governance*, Vol. 10 No. 5, pp. 590-602
- Keputusan Sekretaris Kementerian BUMN Nomor : SK-16/S.MBU/2012., “*Indikator/Parameter Penilaian dan Evaluasi atas Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance) pada BUMN*”
- Komite Nasional Kebijakan Governance., 2006, “*Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*”
- Li, Zhijian et al., 2011, “*On Residents’ Satisfaction with Community Health Services After Health Care System Reform in Shanghai, China, 2011*”, *BMC Public Health*, <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/S1/S9>
- Mansour, Ahlam A. et al., 1993, “*A Study of Satisfaction among Primary Health Care Patients in Saudi Arabia*”, *Journal of Community Health*, Vol.18 No.3, pp. 163
- Noor Kholis (2008), “*Sikap dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jasa Perguruan Tinggi Negeri di Semarang*”, *Jurnal Riset Bisnis Indonesia*, Vol.4.No.1
- Pillay, Datuk Ir M.S. et al., 2011, “*Hospital Waiting Time: the Forgotten Premise of Healthcare Service Delivery?*”, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 24 No. 7, pp. 506-522
- Rosyidah, Desi., 2013, “*Penerapan GCG di Instansi Pemerintah*”, <http://www.ptaskes.com/info-perusahaan/23/Penerapan-Prinsip-GCG> (diakses 8 April 2014)
- Sepawula, Rasidin., 2011, “*Konsep Good Governance*”, <http://mandalaputraves.blogspot.com/2011/10/konsep-good-governance.html> (Diakses 5 April 2014)
- Silaban, Togar., 2014, “*Bedanya Askes dengan BPJS Kesehatan*”, <http://togarsilaban.wordpress.com/2014/01/06/bedanya-askes-dengan-bpjs-kesehatan/> (diakses 6 April 2014)

Surat Edaran Nomor HK/MENKES/32/1/2014, *“Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan bagi Peserta BPJS Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan”*

Syahyuti., 2012, *“Mengukur Good Governance”*,
<http://syahyutivariabel.blogspot.com/2012/03/mengukur-good-governance.html>
(diakses 9 April 2014)

Yusriyati Nur Farida, Yuli Prasetyo dan Eliada Herwiyanti (2010), *“Pengaruh Penerapan Corporate Governance Terhadap Timbulnya Earning Mnagement dalam Menilai Kinerja Keuangan Pada perusahaan Perbankan Di Indonesia,*

Yusriyati Nur Farida, Rusda Louisa Primadani (2009),”*judul Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap yied obligasi pada industry perbankan yang terdaftar di bursa Efek Indonesia*

KUESIONER

PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE
DI BPJS KESEHATAN
(PERSEPSI FASKES/MITRA BPJS)



UNISSULA SEMARANG

2016

Kepada Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr
Pimpinan Faskes/Mitra BPJS Kesehatan
Di Jawa tengah

Semarang, Mei 2016

Assalamu'alaikum. Wr.Wb.

Dalam rangka melaksanakan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, maka kami:

Nama : Noor Kholis SE,MM
Alifah Ratnawati, SE.MM

Pekerjaan : Dosen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang

bermaksud mengadakan penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Penelitian ini ingin mengetahui aplikasi **Good Corporate Governance BPJS menurut persepsi Mitra/Faskes BPJS.**

Untuk itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu /Sdr untuk mengisi daftar pertanyaan yang telah kami siapkan dengan menjawab secara sungguh-sungguh dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam penelitian ini dan semua data yang terkumpul hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian, setelah itu dimusnahkan. Kerahasiaan bapak/Ibu/Sdr dalam menjawab pertanyaan, akan kami jaga sepenuhnya

Besar harapan kami bapak/ibu/Sdr berkenan meluangkan waktu sebentar ditengah kesibukan bapak/ibu/sdr, demi kemajuan ilmu pengetahuan. Apabila bapak/ibu menginginkan hasil laporan penelitian ini maka dengan senang hati kami akan mengirimkannya. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr.Wb.

Hormat kami

Noor Kholis, SE.MM / Hp. 0817249658 / Noorkholis@unissula.ac.id
Alifah Ratnawati, SE.MM / Hp. 085866450805 / alifah@unissula.ac.id

DATA RESPONDEN

1. NAMA : (Boleh tidak diisi)

2. NAMA FASKES :
.....

3. ALAMAT FASKES :

.....

4. JABATAN DI FASKES :

.....

Petunjuk :

Bapak ibu dimohon memberikan penilaian terhadap Harapan dan kinerja pada kolom yang tersedia.

Penilaian **HARAPAN**, adalah **sejauh mana harapan** Bapak/Ibu ketika bermitra dengan BPJS berkaitan dengan tatakelola BPJS yang baik. Harapan Bpk/Ibu ditunjukkan dengan memberikan penilaian mengenai seberapa pentingkah pernyataan dibawah dengan memberikan nilai pada kolom yang telah disediakan.

Nilai 1 : tidak penting

nilai 10 : Sangat Penting

Penilaian **KINERJA**, berkaitan dengan penilaian bapak/ibu terhadap kinerja tatakelola BPJS selama menjadi mitra BPJS. Bapak/Ibu dimohon memberikan nilai pada kolom yang telah disediakan.

Nilai 1: Kinerja Rendah

nilai 10 : Kinerja Tinggi

HARAPAN (SKOR 1 sd 10)	PERNYATAAN	KINERJA (SKOR 1 sd 10)
	KETERBUKAAN (TRANSPARANSI) BPJS	
	11. BPJS transparan dalam memberikan informasi material dan relevan mengenai organisasi	
	12. BPJS transparan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan	
	13. BPJS memberikan informasi secara jelas	
	14. Kejelasan informasi tentang tarif di BPJS	
	15. Keakuratan informasi dari BPJS	
	16. Kemudahan mitra dalam mengakses informasi dari BPJS	
	17. Keterbukaan sistem keuangan BPJS	
	18. Keterbukaan dalam sistem pengawasan BPJS	
	19. Pengambilan keputusan di BPJS melibatkan Mitra, baik lisan maupun tulisan	
	20. Kebijakan kebijakan BPJS selalu tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada mitra	
	AKUNTABILITAS BPJS	
	9. Organisasi BPJS dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar	
	10. Organisasi BPJS dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan organisasi dengan tetap memperhitungkan kepentingan stakeholder	
	11. Semua pegawai BPJS mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggungjawab dan perannya dalam melaksanakan Tata kelola yang baik	
	12. Terdapat kejelasan dan kesesuaian rincian tugas dan tanggung jawab mitra BPJS dengan Visi, misi, sasaran dan strategi organisasi BPJS	
	13. Pertanggung jawaban atas semua pelaksanaan tugas dilakukan BPJS secara periodik dan berkesinambungan	

HARAPAN (SKOR 1 sd 10)	P E R N Y A T A A N	KINERJA (SKOR 1 sd 10)
	14. Terdapat perlindungan hukum atas hak dan kewajiban mitra BPJS	
	15. BPJS berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku yang telah disepakati	
	16. Diterapkannya sistem penghargaan dan sanksi dari BPJS terhadap mitra	
	RESPONSIBILITAS BPJS	
	7. Organisasi BPJS melaksanakan tanggungjawab sosial terhadap masyarakat dan lingkungan	
	8. Kepatuhan organisasi BPJS terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan organisasi	
	9. Organisasi BPJS bertanggungjawab atas segala resiko usaha yang terjadi	
	10. BPJS melakukan pengelolaan resiko secara baik	
	INDEPENDENSI (INDEPENDENCY)	
	5. Organisasi BPJS dikelola secara profesional (independen)	
	6. BPJS tidak bisa didominasi dan diintervensi oleh pihak lain	
	7. Pengambilan keputusan di dalam BPJS dilakukan secara obyektifitas	
	8. BPJS melaksanakan fungsi dan tugas sesuai dengan peraturan perundang undangan	
	Prediktabilitas (Predictability) BPJS	
	4. Organisasi BPJS menegaskan hak dan kewajiban penerima manfaat jaminan sosial	
	5. BPJS melakukan Komunikasi dan koordinasi dengan mitra BPJS sebelum melakukan perubahan sebuah program	
	6. BPJS memberikan informasi tentang perkembangan BPJS terutama yang berdampak pada hak dan kewajiban peserta maupun mitra BPJS	
	PARTISIPASI (PARTICIPATION) BPJS	
	7. Organisasi BPJS membangun kemitraan, rasa saling percaya dan kesempatan kepada mitra untuk berpartisipasi menjalankan program jaminan sosial	
	8. Organisasi BPJS membangun komunikasi terbuka dengan para mitra BPJS	
	9. Sebagai mitra BPJS, anda dilibatkan dalam pengambilan keputusan organisasi BPJS	
	10. Sebagai mitra BPJS, anda diberikan kesempatan mengemukakan gagasan/pendapat	
	11. Pendapat mitra dijadikan pertimbangan dalam mengambil sebuah kebijakan di BPJS	
	12. Organisasi BPJS responsif terhadap kebutuhan dan keinginan mitra BPJS	
	KEWAJARAN DAN KESETARAAN (FAIRNESS)	
	4. Dalam melaksanakan kegiatannya, organisasi BPJS senantiasa memperhatikan kepentingan mitra berdasarkan asas kesetaraan, keadilan dan kewajaran	
	5. BPJS memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada mitra sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan	
	6. BPJS menerapkan secara konsisten sistem penghargaan dan sanksi	
	4. Klaim/Biaya pengobatan yang diganti BPJS relevan dengan sakit pasien	
	11. BPJS memberikan ganti/klaim pembiayaan dengan prosedur yang mudah	
	12. Sebagai mitra BPJS, didalam menjalankan pelayanan BPJS anda tidak dirugikan	
	Dinamis (dynamism)	
	3. Organisasi BPJS memberikan kesempatan, memberikan motivasi dan menginspirasi sehingga mitra BPJS dapat mengusulkan ide-ide yang	

HARAPAN (SKOR 1 sd 10)	P E R N Y A T A A N	KINERJA (SKOR 1 sd 10)
	inovatif	
	4. BPJS menetapkan proses dan mengevaluasi manfaat dan resiko yang akan muncul sebelum inovasi diadopsi dan diimplementasikan	

KRITIK TERHADAP BPJS

SARAN TERHADAP BPJS

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	H_TRANSPARASI_1	9.21	100	1.305	.130
	K_TRANSPARANSI_1	5.82	100	1.783	.178
Pair 2	H_TRANSPARASI_2	9.18	100	1.242	.124
	K_TRANSPARANSI_2	5.47	100	1.877	.188
Pair 3	H_TRANSPARASI_3	9.35	100	1.095	.110
	K_TRANSPARANSI_3	5.81	100	1.926	.193
Pair 4	H_TRANSPARASI_4	9.38	100	.930	.093
	K_TRANSPARANSI_4	6.01	100	2.033	.203
Pair 5	H_TRANSPARASI_5	9.28	100	1.147	.115
	K_TRANSPARANSI_5	5.63	100	1.785	.178
Pair 6	H_TRANSPARASI_6	9.26	100	1.031	.103
	K_TRANSPARANSI_6	5.72	100	1.870	.187
Pair 7	H_TRANSPARASI_7	9.16	100	1.308	.131
	K_TRANSPARANSI_7	5.01	100	1.778	.178
Pair 8	H_TRANSPARASI_8	9.22	98	1.206	.122
	K_TRANSPARANSI_8	5.45	98	1.800	.182
Pair 9	H_TRANSPARASI_9	9.17	100	1.207	.121
	K_TRANSPARANSI_9	5.34	100	2.041	.204
Pair 10	H_TRANSPARASI_10	9.25	99	1.128	.113
	K_TRANSPARANSI_10	5.49	99	1.837	.185
Pair 11	H_AKUNTABILITAS_1	9.19	100	1.134	.113
	K_AKUNTABILITAS_1	5.67	100	1.793	.179
Pair 12	H_AKUNTABILITAS_2	9.16	99	1.149	.115
	K_AKUNTABILITAS_2	5.63	99	1.799	.181
Pair 13	H_AKUNTABILITAS_3	9.31	100	.982	.098
	K_AKUNTABILITAS_3	5.83	100	1.621	.162
Pair 14	H_AKUNTABILITAS_4	9.27	100	.941	.094
	K_AKUNTABILITAS_4	5.83	100	1.724	.172
Pair 15	H_AKUNTABILITAS_5	10.22	100	9.118	.912
	K_AKUNTABILITAS_5	5.87	100	1.637	.164
Pair 16	H_AKUNTABILITAS_6	9.38	99	.934	.094
	K_AKUNTABILITAS_6	5.90	99	1.987	.200
Pair 17	H_AKUNTABILITAS_7	9.22	100	1.050	.105
	K_AKUNTABILITAS_7	5.95	100	1.749	.175
Pair 18	H_AKUNTABILITAS_8	9.21	99	1.072	.108
	K_AKUNTABILITAS_8	5.93	99	1.886	.190
Pair 19	H_RESPONSIBILITAS_1	9.28	100	1.036	.104
	K_RESPONSIBILITAS_1	5.90	100	1.872	.187
Pair 20	H_RESPONSIBILITAS_2	9.28	100	.986	.099
	K_RESPONSIBILITAS_2	6.25	100	1.877	.188
Pair 21	H_RESPONSIBILITAS_3	9.25	100	1.086	.109
	K_RESPONSIBILITAS_3	5.77	100	1.964	.196
Pair 22	H_RESPONSIBILITAS_4	9.24	100	1.111	.111
	K_RESPONSIBILITAS_4	5.61	100	1.933	.193
Pair 23	H_INDEPENDENSI_1	9.43	100	.891	.089
	K_INDEPENDENSI_1	5.95	100	1.725	.173
Pair 24	H_INDEPENDENSI_2	9.20	100	1.198	.120
	K_INDEPENDENSI_2	6.02	100	1.705	.171
Pair 25	H_INDEPENDENSI_3	9.19	100	1.178	.118
	K_INDEPENDENSI_3	5.79	100	1.690	.169
Pair 26	H_INDEPENDENSI_4	9.36	100	.916	.092
	K_INDEPENDENSI_4	6.40	100	1.758	.176
Pair 27	H_PREDIKTABILITAS_1	9.22	100	1.011	.101
	K_PREDIKTABILITAS_1	6.21	100	1.701	.170
Pair 28	H_PREDIKTABILITAS_2	9.19	99	.986	.099
	K_PREDIKTABILITAS_2	5.76	99	1.703	.171
Pair 29	H_PREDIKTABILITAS_3	9.21	100	.988	.099
	K_PREDIKTABILITAS_3	5.91	100	1.590	.159

Pair 30	H_PARTISIPASI_1	9.12	100	1.094	.109
	K_PARTISIPASI_1	5.76	100	1.724	.172
Pair 31	H_PARTISIPASI_2	9.23	100	.993	.099
	K_PARTISIPASI_2	5.66	100	1.719	.172
Pair 32	H_PARTISIPASI_3	9.07	100	1.257	.126
	K_PARTISIPASI_3	5.07	100	1.760	.176
Pair 33	H_PARTISIPASI_4	9.19	100	1.203	.120
	K_PARTISIPASI_4	5.37	100	1.715	.172
Pair 34	H_PARTISIPASI_5	9.20	99	1.088	.109
	K_PARTISIPASI_5	5.30	99	1.693	.170
Pair 35	H_PARTISIPASI_6	9.17	98	1.122	.113
	K_PARTISIPASI_6	5.40	98	1.610	.163
Pair 36	H_FAIRNESS_1	9.18	100	.999	.100
	K_FAIRNESS_1	5.54	100	1.642	.164
Pair 37	H_FAIRNESS_2	9.24	100	1.026	.103
	K_FAIRNESS_2	5.71	100	1.616	.162
Pair 38	H_FAIRNESS_3	9.11	100	1.171	.117
	K_FAIRNESS_3	5.73	100	1.613	.161
Pair 39	H_FAIRNESS_4	9.41	100	.900	.090
	K_FAIRNESS_4	5.12	100	2.006	.201
Pair 40	H_FAIRNESS_5	9.46	99	.896	.090
	K_FAIRNESS_5	5.15	99	2.238	.225
Pair 41	H_FAIRNESS_6	9.37	100	.928	.093
	K_FAIRNESS_6	5.22	100	2.053	.205
Pair 42	H_DINAMIS_1	9.26	100	1.079	.108
	K_DINAMIS_1	5.18	100	1.971	.197
Pair 43	H_DINAMIS_2	9.26	98	1.078	.109
	K_DINAMIS_2	5.36	98	1.851	.187

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	H_TRANSPARASI_1 - K_TRANSPARANSI_1	3.390	2.178	.218	2.958	3.822	15.562	99	.000
Pair 2	H_TRANSPARASI_2 - K_TRANSPARANSI_2	3.710	2.176	.218	3.278	4.142	17.053	99	.000
Pair 3	H_TRANSPARASI_3 - K_TRANSPARANSI_3	3.540	2.167	.217	3.110	3.970	16.337	99	.000
Pair 4	H_TRANSPARASI_4 - K_TRANSPARANSI_4	3.370	2.145	.214	2.944	3.796	15.714	99	.000
Pair 5	H_TRANSPARASI_5 - K_TRANSPARANSI_5	3.650	1.956	.196	3.262	4.038	18.661	99	.000
Pair 6	H_TRANSPARASI_6 - K_TRANSPARANSI_6	3.540	1.899	.190	3.163	3.917	18.646	99	.000
Pair 7	H_TRANSPARASI_7 - K_TRANSPARANSI_7	4.150	2.091	.209	3.735	4.565	19.849	99	.000
Pair 8	H_TRANSPARASI_8 - K_TRANSPARANSI_8	3.776	1.966	.199	3.381	4.170	19.007	97	.000
Pair 9	H_TRANSPARASI_9 - K_TRANSPARANSI_9	3.830	2.310	.231	3.372	4.288	16.583	99	.000
Pair 10	H_TRANSPARASI_10 - K_TRANSPARANSI_10	3.758	2.195	.221	3.320	4.195	17.033	98	.000
Pair 11	H_AKUNTABILITAS_1 - K_AKUNTABILITAS_1	3.520	2.027	.203	3.118	3.922	17.361	99	.000
Pair 12	H_AKUNTABILITAS_2 - K_AKUNTABILITAS_2	3.535	2.144	.216	3.108	3.963	16.404	98	.000
Pair 13	H_AKUNTABILITAS_3 - K_AKUNTABILITAS_3	3.480	1.915	.191	3.100	3.860	18.175	99	.000

Pair 14	H_AKUNTABILITAS_4 - K_AKUNTABILITAS_4	3.440	2.061	.206	3.031	3.849	16.689	99	.000
Pair 15	H_AKUNTABILITAS_5 - K_AKUNTABILITAS_5	4.350	9.547	.955	2.456	6.244	4.557	99	.000
Pair 16	H_AKUNTABILITAS_6 - K_AKUNTABILITAS_6	3.485	2.242	.225	3.038	3.932	15.464	98	.000
Pair 17	H_AKUNTABILITAS_7 - K_AKUNTABILITAS_7	3.270	2.064	.206	2.860	3.680	15.844	99	.000
Pair 18	H_AKUNTABILITAS_8 - K_AKUNTABILITAS_8	3.283	2.153	.216	2.854	3.712	15.174	98	.000
Pair 19	H_RESPONSIBILITAS_1 - K_RESPONSIBILITAS_1	3.380	2.228	.223	2.938	3.822	15.169	99	.000
Pair 20	H_RESPONSIBILITAS_2 - K_RESPONSIBILITAS_2	3.030	2.176	.218	2.598	3.462	13.922	99	.000
Pair 21	H_RESPONSIBILITAS_3 - K_RESPONSIBILITAS_3	3.480	2.209	.221	3.042	3.918	15.756	99	.000
Pair 22	H_RESPONSIBILITAS_4 - K_RESPONSIBILITAS_4	3.630	2.182	.218	3.197	4.063	16.637	99	.000
Pair 23	H_INDEPENDENSI_1 - K_INDEPENDENSI_1	3.480	1.987	.199	3.086	3.874	17.512	99	.000
Pair 24	H_INDEPENDENSI_2 - K_INDEPENDENSI_2	3.180	2.081	.208	2.767	3.593	15.281	99	.000
Pair 25	H_INDEPENDENSI_3 - K_INDEPENDENSI_3	3.400	2.113	.211	2.981	3.819	16.091	99	.000
Pair 26	H_INDEPENDENSI_4 - K_INDEPENDENSI_4	2.960	2.045	.204	2.554	3.366	14.477	99	.000
Pair 27	H_PREDIKTABILITAS_1 - K_PREDIKTABILITAS_1	3.010	2.096	.210	2.594	3.426	14.360	99	.000
Pair 28	H_PREDIKTABILITAS_2 - K_PREDIKTABILITAS_2	3.434	2.091	.210	3.017	3.851	16.345	98	.000
Pair 29	H_PREDIKTABILITAS_3 - K_PREDIKTABILITAS_3	3.300	1.925	.193	2.918	3.682	17.140	99	.000
Pair 30	H_PARTISIPASI_1 - K_PARTISIPASI_1	3.360	2.250	.225	2.914	3.806	14.936	99	.000
Pair 31	H_PARTISIPASI_2 - K_PARTISIPASI_2	3.570	2.157	.216	3.142	3.998	16.553	99	.000
Pair 32	H_PARTISIPASI_3 - K_PARTISIPASI_3	4.000	2.197	.220	3.564	4.436	18.204	99	.000
Pair 33	H_PARTISIPASI_4 - K_PARTISIPASI_4	3.820	2.100	.210	3.403	4.237	18.187	99	.000
Pair 34	H_PARTISIPASI_5 - K_PARTISIPASI_5	3.899	2.256	.227	3.449	4.349	17.192	98	.000
Pair 35	H_PARTISIPASI_6 - K_PARTISIPASI_6	3.776	2.132	.215	3.348	4.203	17.528	97	.000
Pair 36	H_FAIRNESS_1 - K_FAIRNESS_1	3.640	2.062	.206	3.231	4.049	17.651	99	.000
Pair 37	H_FAIRNESS_2 - K_FAIRNESS_2	3.530	2.017	.202	3.130	3.930	17.498	99	.000
Pair 38	H_FAIRNESS_3 - K_FAIRNESS_3	3.380	2.107	.211	2.962	3.798	16.041	99	.000
Pair 39	H_FAIRNESS_4 - K_FAIRNESS_4	4.290	2.371	.237	3.820	4.760	18.093	99	.000
Pair 40	H_FAIRNESS_5 - K_FAIRNESS_5	4.313	2.542	.255	3.806	4.820	16.882	98	.000
Pair 41	H_FAIRNESS_6 - K_FAIRNESS_6	4.150	2.401	.240	3.674	4.626	17.284	99	.000
Pair 42	H_DINAMIS_1 - K_DINAMIS_1	4.080	2.456	.246	3.593	4.567	16.610	99	.000
Pair 43	H_DINAMIS_2 - K_DINAMIS_2	3.898	2.370	.239	3.423	4.373	16.280	97	.000

LAMPIRAN . SUSUNAN ORGANISASI TIM PENELITIAN

No.	NAMA /NIDN	INSTANSI ASAL	BIDANG ILMU	URAIAN TUGAS
1	Drs. Noor Kholis, MM NIDN : 0619105901	FE Unissula	Perilaku Konsumen	Ketua Peneliti
2	Dra. Alifah Ratnawati, MM NIDN : 0611106301	FE Unissula	M Pemasaran	Anggota Peneliti
3	Yusriyati Nur Farida,SE.Msi Ak NIDN : 0011076103	Fak Ekonomi UNSOED	Good Corporate Governance	Anggota Peneliti

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : MODEL OPTIMALISASI BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) BERBASIS KEPUASAN
MASYARAKAT DAN GOOD GOVERNANCE UNTUK
MENINGKATKAN TARAF KESEJAHTERAAN DI
JAWA TENGAH

Peneliti/Pelaksana
Nama Lengkap : Drs NOOR KHOLIS MM
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Sultan Agung
NIDN : 0619105901
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Program Studi : Manajemen
Nomor HP : 0817249658
Alamat surel (e-mail) : noorkholis@unissula.ac.id

Anggota (1)
Nama Lengkap : Dra ALIFAH RATNAWATI MM
NIDN : 0611106301
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Sultan Agung

Anggota (2)
Nama Lengkap : YUSRIYATI NUR FARIDA S.E., M.Si., Ak
NIDN : 0011076103
Perguruan Tinggi : Universitas Jenderal Soedirman
Institusi Mitra (jika ada) : -
Nama Institusi Mitra : -
Alamat : -
Penanggung Jawab : -
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 2 tahun
Biaya Tahun Berjalan : Rp 50.000.000,00
Biaya Keseluruhan : Rp 150.000.000,00



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Silvia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D)
NIP/NIK 210499044

Semarang, 17 - 11 - 2015
Ketua,

(Drs NOOR KHOLIS MM)
NIP/NIK 210489017



Menyetujui,
Kepala LPPM UNISSULA

(Ir. Suryani Alifah, M.T., Ph.D.)
NIP/NIK 210601024