

## Tingkat Kepuasan Karyawan dan Perusahaan Atas Manfaat BPJS: Yufendy and Partners

Ayu Dhyana<sup>1</sup>

Johnson Dongoran<sup>2</sup>

---

<sup>1,2</sup>Manajemen, Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

<sup>2</sup>Penulis koresponden: [johnson.dongoran@uksw.edu](mailto:johnson.dongoran@uksw.edu)

**Abstract.** Every country has its policy to make its health program for people's welfare, including Indonesia. One of the Indonesian health programs is the Social Security Agency (BPJS). However, this research is focused specifically on the BPJS for employees and the company, which aims to be used for directing, evaluating, or improving the quality of that BPJS. The type of this research is qualitative research that used primary data, where the researcher conducted indirect interviews in the form of open-ended questions to nine informants who are employees of the Yufendy and Partners Jakarta Jakarta company. The sampling technique used was a saturated sampling method, that formed as the level of satisfaction from using BPJS benefits and its determinants for Yufendy & Partners Jakarta company and its employees. The data then were analyzed using qualitative descriptive analysis techniques. The results found that the employees and company were satisfied with the benefits of BPJS. However, it is still required further evaluation of the BPJS facilities, such as the lodgment, medicines, and other free facilities. Meanwhile, the determinants for the level of satisfaction with BPJS benefits are communication, competence, awareness, individual, psychological, organizational, environmental, speed, coverage, economics, and responsiveness.

**Keywords:** BPJS; Satisfaction level; Determinants of satisfaction level.

**Abstrak.** Setiap negara memiliki kebijakan program kesehatannya masing-masing untuk kesejahteraan masyarakatnya, termasuk Indonesia. Salah satu program kesehatan di Indonesia adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Penelitian ini lebih fokus pada BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan faktor penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS agar dapat digunakan untuk mengarahkan, memperbaiki, atau meningkatkan kualitas layanan BPJS tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan data primer melalui wawancara secara tidak langsung berupa pertanyaan terbuka kepada sembilan narasumber yang berstatus sebagai karyawan perusahaan Yufendy dan Partners Jakarta. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh. Data penelitian ini dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan dan perusahaan merasakan puas atas manfaat haminan social BPJS. Namun, evaluasi lebih lanjut masih diperlukan terhadap

fasilitas yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan, seperti penginapan, obat-obatan, dan fasilitas gratis lainnya. Di sisi lain, faktor penentu tingkat kepuasan terhadap manfaat BPJS Ketenagakerjaan adalah komunikasi, kompetensi, kesadaran, individu, psikologis, organisasi, lingkungan, kecepatan, cakupan, ekonomi, dan daya tanggap.

**Kata kunci:** BPJS; Manfaat BPJS; Tingkat kepuasan; Faktor penentu tingkat kepuasan.

---

**Article Info:**

Received: July 9, 2022

Accepted: November 23, 2023

Available online: May 9, 2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.30588/jmp.v13i2.1113>

---

## LATAR BELAKANG

Layanan untuk kesehatan adalah kebutuhan yang paling sering dijadikan tolak ukur keberhasilan pembangunan suatu negara. Mengingat bahwa pelayanan kesehatan adalah kebutuhan setiap orang di dunia, maka dari itu pemerintah terus berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan dengan membuat berbagai program kesehatan salah satunya BPJS kesehatan. Perusahaan pun mempunyai kewajiban untuk memikirkan kesehatan karyawannya agar dapat menghasilkan sumber daya manusia (SDM) dengan kinerja yang baik dan produktif serta tercapainya kesejahteraan bersama. Peran perusahaan dalam memikirkan kesehatan karyawannya dengan mengurangi beban karyawan dapat diatasi melalui mengikutsertakan karyawan untuk mempunyai BPJS Kesehatan. Dalam hal ini, perlu dilakukan penelitian untuk menguji seberapa besar tingkat kepuasan dan faktor penentu tingkat kepuasan tersebut terhadap manfaat BPJS, baik untuk karyawan maupun perusahaan di lingkungan perusahaan. Di samping itu, penelitian ini dimaksudkan agar dapat digunakan untuk mengarahkan, memperbaiki atau meningkatkan kualitas BPJS.

Putri dan Listyowati (2022) menyatakan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan seratus informan yang berkunjung pada masa pandemi Covid-19 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung yang mencapai 57% merasa kurang puas dan 43,00% tidak merasa puas terkait dengan layanan kesehatan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Suryawati (2004) berpendapat bahwa dua faktor yang menentukan kepuasan pasien di antaranya adalah kepuasan terkait hubungan antara perawat dan pasien, serta kepuasan yang mengarah pada penerapan persyaratan kompetensi layanan kesehatan. Faktor-faktor pembentuk komitmen organisasi menurut beberapa literatur penelitian dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti faktor yang berasal dari diri sendiri, faktor yang berasal dari lingkungan, maupun faktor yang berasal dari organisasi (Puryana & Ash Shidiqy, 2021).

Sementara itu, tingkat kepuasan terhadap faktor-faktor layanan BPJS belum banyak yang melakukan penelitian, selain dari perspektif rumah sakit dan lingkungan kesehatan. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan atas manfaat BPJS dalam perspektif karyawan dan perusahaan, sehingga penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pengelola BPJS untuk mengevaluasi kebijakan dan program mereka. Dari uraian tersebut, masalah yang ingin diungkap dalam penelitian ini adalah upaya menggambarkan tingkat kepuasan karyawan dan perusahaan Yufendy dan Partners Jakarta terhadap manfaat BPJS dan faktor-faktor penentu tingkat kepuasannya. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan faktor penentu tingkat kepuasan tersebut terhadap manfaat BPJS. Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua,

yaitu manfaat pragmatis dan teoritis. Secara pragmatis, penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mendapatkan jaminan BPJS, sehingga hal tersebut lebih berguna bagi karyawan dan perusahaan. Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan tentang manfaat BPJS dan meningkatkan layanan kesehatan dan ketenagakerjaan bagi karyawan dan perusahaan.

## **KAJIAN TEORITIS**

Tinjauan teoritis menjelaskan konsep tingkat kepuasan dan faktor penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS bagi karyawan dan perusahaan.

### **Tingkat Kepuasan**

Tingkat kepuasan dalam penelitian ini dipahami sebagai perasaan karyawan yang timbul sebagai akibat dari suatu kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah karyawan membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Ilkafah, 2022). Sementara itu, Jayanti dan Purwanti (2016) berpendapat bahwa tingkat kepuasan dapat dilihat dari lima dimensi kualitas layanan di antaranya: 1) *Responsiveness* (daya tanggap), 2) *Reliability* (keandalan), 3) *Assurance* (jaminan), 4) *Emphaty* (perhatian), dan 5) *Tangible* (kemampuan fisik).

Martoyo (1994) menyatakan bahwa tingkat kepuasan sangat penting sebagai sarana yang diperlukan dalam manajemen sumber daya manusia. Dalam sebuah perusahaan, keadaan emosional karyawan dapat menjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan. Berdasarkan beberapa pendapat, tingkat kepuasan atas manfaat BPJS diklasifikasikan dalam kategori kurang puas dan tidak puas (Putri & Listyowati, 2022).

### **Pengertian Manfaat**

Prabandari (2020) menyebutkan bahwa manfaat merupakan keuntungan yang diperoleh penerima untuk menikmati sesuatu. Istiarni dan Hadiprajitno (2014) mengungkapkan pemahaman manfaat sebagai tahapan kepercayaan dalam penggunaan produk yang direkomendasikan saat menggunakannya untuk merasakan manfaat. Sementara itu, Bernadetta (2019) menyebutkan bahwa perhitungan untuk manfaat meliputi emosi, kepuasan saat berbelanja, dan pengalaman. Menurut Anita *et al.* (2018), manfaat berwujud dan manfaat tidak berwujud adalah jenis-jenis dari manfaat. Beberapa pengertian manfaat tersebut tidak sesuai, sehingga pengertian manfaat dalam penelitian ini diyakini sebagai suatu keuntungan yang diperoleh dari perjuangan seseorang memberikan atau menerima keuntungan itu atas dasar hak dan kewajiban.

### **Pengertian BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)**

Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2011, BPJS yang beroperasi sejak 1 Januari 2014 terbentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan melalui badan hukum, serta memiliki wewenang untuk memberikan jaminan sosial berbentuk kesehatan dan ketenagakerjaan. Kurniawan *et al.* (2022) menyebutkan bahwa demi menunjang kesejahteraan warga Indonesia, pemerintah menyediakan kebijakan dengan tujuan kepastian kuantitas kesejahteraan. Menurut Jabbar (2020), tujuan asuransi sosial adalah memberikan jaminan kepada individu apabila mengalami kerugian ketika harus berjuang dari kondisi sakit, kecelakaan, hari tua, cacat, meninggal dunia, dan menganggur. Perbedaan antara keduanya adalah BPJS Kesehatan merupakan badan publik yang menyelengga-

rakan program jaminan kesehatan, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan adalah badan publik yang menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan kematian, serta jaminan pensiun (DJSN, 2014). Dari beberapa definisi tersebut, maka definisi BPJS dalam penelitian ini sama dengan definisi menurut UU Nomor 24 Tahun 2011.

### **Manfaat BPJS Bagi Karyawan**

Manfaat BPJS bagi Karyawan bermanfaat secara medis maupun non-medis. Dari manfaat secara medis tidak terpaud besaran iuran yang dibayarkan. Sementara secara non-medis meliputi manfaat akomodasi beserta layanan ambulans. Manfaat jaminan kesehatan dapat digunakan pada fasilitas kesehatan swasta maupun negara yang bekerja sama dengan BPJS.

Penelitian Anita *et al.* (2018) menetapkan bahwa Puskesmas Belimbing dapat membuktikan manfaat BPJS mengenai promosi kesehatan yang dilakukan untuk siswa sekolah dasar, sehingga layanan Kesehatan yang disediakan mencakup: 1) Promotif, 2) Preventif, 3) Kuratif, dan 4) Rehabilitatif yang meliputi bahan medis serta obat sesuai yang dibutuhkan. Barid (2018) menyatakan bahwa program kesehatan pemerintah beradaptasi sesuai dengan kebutuhan karyawan formal maupun informal. Sangkoy (2016) menyebutkan bahwa pekerja mendapatkan bantuan berupa uang untuk mengganti penghasilan yang berkurang atau hilang akibat dampak bersalin, sakit, meninggal, dan hamil. Suyanto dan Nugroho (2016) berpendapat bahwa perlindungan karyawan dan upaya mewujudkan kesejahteraan dilakukan agar dapat menjamin hak pekerja dengan perlakuan yang sama.

Pasal 3 ayat 2 pada UU Nomor 3 Tahun 1992 berbunyi: “*Setiap tenaga kerja berhak atas jaminan sosial tenaga kerja.*” Di sisi lain, UU Nomor 33 Tahun 1992 pada Alinea ke-2 menyebutkan agar setiap usaha dalam meningkatkan produktivitas dan disiplin saat bekerja merupakan bentuk dari sebuah keuntungan selain ketenangan bekerja yang merupakan gagasan program pemerintah. Sementara itu, UU Nomor 24 Tahun 2011 pada Pasal 6 ayat 2 menyatakan bahwa program BPJS menjamin karyawan ketika mereka mengalami kondisi kecelakaan kerja, pensiun, jaminan hari tua, dan meninggal dunia.

Dari berbagai pendapat dan Undang-Undang terkait, manfaat BPJS bagi karyawan adalah: 1) Secara medis tidak terikat kuantitas iuran; 2) Secara non-medis mencakup akomodasi meliputi layanan rawat inap ketika sakit; 3) Secara non-medis mencakup layanan fasilitas ambulans ketika sakit; 4) Manfaat program kesehatan pemerintah dapat digunakan dari fasilitas swasta maupun pemerintah yang bekerja sama dengan BPJS; 5) Program kesehatan sesuai dengan kebutuhan karyawan formal maupun informal; 6) Mendapatkan fasilitas preventif yang bertujuan mencegah penyakit; 7) Mendapatkan fasilitas kuratif yang bertujuan mengobati penyakit; 8) Mendapatkan fasilitas promotif yang bertujuan meningkatkan kesehatan; 9) Mendapatkan fasilitas rehabilitatif yang bertujuan memulihkan kesehatan; 10) Menikmati pengobatan gratis yang mencakup obat-obatan; 11) Menikmati BPJS kesehatan berupa tenaga medis gratis; 12) Mendapatkan layanan kesehatan secara perorangan; 13) Karyawan menikmati santunan uang saat terjadi kecelakaan kerja; 14) Karyawan Perempuan mendapatkan fasilitas gratis saat hamil; 15) Karyawan merasakan fasilitas gratis ketika sakit; 16) Karyawan mendapatkan fasilitas gratis saat memasuki masa pensiun; 17) Karyawan mendapatkan fasilitas gratis saat meninggal dunia; 18) Mendapatkan penanggungjanaan kesetaraan kerja tanpa dibeda-bedakan jabatan, ras, maupun agama; 19) Mendapatkan fasilitas penuh sesuai dengan hak karya-

wan; 20) Meningkatkan produktivitas kerja; 21) Meningkatkan disiplin kerja; 22) Mendapatkan jaminan BPJS agar karyawan tenang saat bekerja; 23) Menerima fasilitas kebutuhan hidup untuk keluarga karyawan; dan 24) Menerima hak yang diberikan karena membayar iuran BPJS setiap bulannya.

### **Manfaat BPJS Bagi Perusahaan**

Manfaat BPJS bagi perusahaan bertujuan sebagai jaminan kecelakaan kerja, kematian, hari tua, dan pensiun (BPJS Ketenagakerjaan, 2018). Dengan demikian, tempat kerja dapat membatasi beban biaya di masa depan saat terjadi kecelakaan ketika karyawan bekerja. Berbeda dengan PBI dan BPJS Mandiri, kategori PPU merupakan peserta khusus untuk golongan pekerja, baik ASN, pegawai BUMN, dan pegawai swasta yaitu iuran BPJS per bulan ditanggung oleh pihak pemberi kerja.

Indargo (2016) berpendapat bahwa tempat kerja yang belum melaksanakan kewajibannya untuk mendaftarkan karyawannya terkait program kesehatan pemerintah merupakan tanggung jawab pemberi kerja, sedangkan penelitian Ananda (2021) menyebutkan pembayaran BPJS dilakukan secara bersama-sama yaitu karyawan yang mendapatkan penghasilan lebih diwajibkan membayar iuran, sementara peserta yang tidak mampu ditanggung oleh BPJS. Selain itu, manfaat BPJS adalah membantu buruh yang terkena PHK agar langsung mendapatkan uang secara tunai, informasi mengenai pasar kerja, dan bimbingan jabatan, serta pelatihan dalam bekerja (Aprilia, 2021).

Dari uraian tersebut, manfaat BPJS dalam penelitian ini bagi perusahaan adalah: 1) Mengurangi pengeluaran sebagai risiko karyawan dalam bekerja; 2) Menghindari sanksi dari peraturan BPJS; 3) Mengurangi beban karyawan; 4) Menjamin masa depan karyawan; 5) Menjamin kesejahteraan karyawan; 6) Melaksanakan kewajiban pemberi kerja; 7) Sebagai bentuk tanggung jawab pemberi kerja untuk karyawan; 8) Aspek penting pemberi kerja untuk meningkatkan produktivitas karyawan; 9) Jaminan pemberi kerja untuk karyawan saat terkena PHK; 10) Jaminan pemberi kerja untuk karyawan agar mendapatkan informasi pasar tenaga kerja; 11) Jaminan pemberi kerja untuk karyawan agar mendapatkan uang tunai; 12) Jaminan pemberi kerja untuk karyawan dalam mendapatkan pelatihan kerja; 13) Jaminan pemberi kerja untuk pembimbingan jabatan.

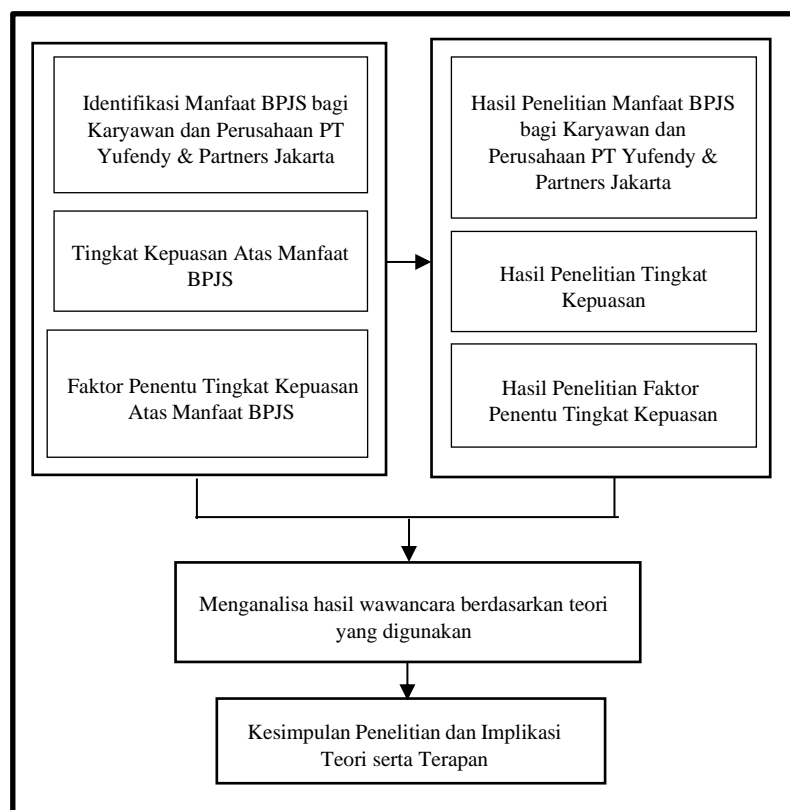
### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Atas BPJS Bagi Karyawan dan Perusahaan**

Menurut As'ad (2004), faktor-faktor yang berhubungan dengan jaminan dan kesejahteraan pegawai meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, dan promosi. Faktor layanan sumber daya manusia melalui administrasi, dokter, perawat, sarana dan prasarana, obat, biaya, dan layanan rumah sakit dirasakan masih kurang baik dalam melayani pasien BPJS (Sangadji & Sopiah, 2013). Librianty (2018) menyebutkan kepuasan dapat dirasakan apabila memiliki: 1) Komunikasi yang terapeutik dan empati dengan kejujuran menerima pasien; 2) Kompetensi keperawatan, tindakan untuk mencapai tujuan yang spesifik; dan 3) Kepedulian melalui empati, menyayangi, dan perasaan cinta. Wahyudin (2015) mengatakan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu: 1) Faktor individual; 2) Faktor psikologis; dan 3) Faktor organisasi. Faktor-Faktor pembentuk komitmen organisasi dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari diri sendiri, lingkungan, maupun organisasi (Puryana & Ash Shidiqy, 2021).

Dari berbagai pendapat yang sudah diklasifikasikan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan telah ada, tetapi faktor kepuasan atas BPJS bagi perusahaan belum ada, sehingga penelitian ini menggunakan kombinasi pendapat-pendapat tersebut (Wahyudin, 2015; Librianty, 2018; Puryana & Ash Shidiqy, 2021). Kombinasi ketiga pendapat para ahli ini digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan faktor penentu tingkat kepuasan atas BPJS bagi karyawan dan Perusahaan, yakni komunikasi, kompetensi, kepedulian atau empati, individual, psikologis, organisasi, dan lingkungan.

### Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini mencakup identifikasi secara teoritis manfaat BPJS bagi karyawan dan perusahaan pada PT Yufendy & Partners Jakarta. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan wawancara dengan sembilan informan, salah satunya adalah manajer perusahaan. Langkah selanjutnya, penelitian ini membandingkan antara teori dan hasil penelitian atas manfaat BPJS bagi karyawan dan perusahaan. Hasil perbandingan menunjukkan perbedaan antara teori dan pelaksanaannya di PT Yufendy & Partners Jakarta. Dengan demikian, kebijakan menjadi bahan pertimbangan dan kemungkinan menjadi kontribusi pengembangan teorinya. Proses perbandingan tersebut ditunjukkan pada skema kerangka berpikir penelitian ini (Gambar 1).



**Gambar 1. Perbandingan Identifikasi Dengan Hasil Penelitian Terkait Manfaat BPJS Bagi Karyawan dan Bagi Perusahaan.**

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode des-



kriptif kualitatif adalah pemeriksaan keabsahan data atas dasar kredibilitas, kebergantungan, dan kepastian yang bertujuan untuk menginterpretasikan fenomena dalam studi kasus yang nyata terjadi tanpa manipulasi (Moleong, 2000). Objek penelitian ini adalah PT Yufendy & Partners Jakarta. PT Yufendy & Partners Jakarta merupakan perusahaan yang berkedudukan di Jakarta Barat. Perusahaan tersebut memiliki sembilan karyawan yang menggunakan BPJS. Pembayaran BPJS Kesehatan untuk setiap karyawan sebesar 4% ditanggung oleh perusahaan, dan 1% sisanya ditanggung karyawan yang bersangkutan. Di sisi lain, perusahaan menanggung sepenuhnya BPJS Ketenagakerjaan yang meliputi jaminan kematian dan kecelakaan kerja. Dari 5,7% sampai dengan 2% jaminan hari tua ditanggung oleh karyawan dan dari 3% sampai dengan 1% jaminan pensiun ditanggung karyawan. Untuk bagian yang ditanggung karyawan dipotong saat pembayaran gaji secara rutin kepada karyawan

PT Yufendy & Partners Jakarta adalah perusahaan swasta yang menangani berbagai proyek-proyek besar dari klien investor asing dan firma hukum Indonesia yang memiliki izin praktik hukum asing di Singapura ([www.yufendypartners.com](http://www.yufendypartners.com)). Salah satu perusahaan yang memberikan layanan kesehatan kepada karyawan melalui *web applicares* (<https://faskes.bpjs-kesehatan.go.id>). *Web* tersebut dapat digunakan karyawan untuk mendaftar melalui HRD (Departemen Sumber Daya Manusia) dengan menyertakan kode Faskes dan nama, atau karyawan dapat mengubah sendiri melalui aplikasi mobile JKN, sehingga mereka dapat memilih tempat berobat yang cocok untuk masing-masing.

Penelitian ini menggunakan data primer (Pratiwi, 2017) berupa tingkat kepuasan dan faktor penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS bagi karyawan dan perusahaan PT Yufendy & Partners Jakarta. Data diperoleh dari semua karyawan PT Yufendy & Partners Jakarta dengan menggunakan sampel jenuh atau *saturation sampling* (Sugiyono, 2017). Data tersebut diperoleh melalui wawancara tidak langsung berupa pertanyaan terbuka untuk karyawan maupun staf yang memiliki kompetensi sebagai pengguna layanan BPJS maupun manajer yang mengelola PT Yufendy & Partners Jakarta (Yuswardi & Wanto, 2022).

**Tabel 1. Deskripsi Informan**

	<b>Kriteria</b>	<b>Jumlah (orang)</b>
<b>Usia (tahun)</b>	21-25	2
	26-30	2
	31-45	4
	46-50	1
<b>Jenis Kelamin</b>	Perempuan	5
	Laki-laki	4
<b>Jabatan</b>	Staf	8
	Manajer	1
<b>Pendapatan (Rp)</b>	3 juta – 5 juta	4
	5,1 juta – 10 juta	3
	Lebih dari 10 juta	2

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah sembilan orang. Data primer dikumpulkan dari tanggal 6-13 Juni 2022 (Tabel 1). Mayoritas informan berusia 31 hingga 45 tahun

sebanyak empat orang. Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar informan adalah perempuan sebanyak lima dari sembilan orang, sedangkan sebagian besar dari mereka berpendapatan di atas lima juta rupiah sebanyak lima orang. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, maka fokus pertanyaan penelitian yang diajukan diuraikan berikut ini.

### **Manfaat BPJS bagi Karyawan dan Perusahaan**

Berdasarkan hasil penelitian terkait manfaat BPJS bagi informan, mereka menyatakan dapat merasakan manfaat BPJS. Namun, manfaat yang dirasakan tersebut belum menjamin kepuasan terhadap layanan yang mereka dapatkan. Manfaat BPJS secara medis tidak terikat dengan besarnya iuran yang dibayarkan. Secara medis, manfaat BPJS yang diberikan mencakup akomodasi, seperti layanan penginapan ketika mereka sakit. Perkembangan program kesehatan pemerintah, BPJS berjalan dan beradaptasi sesuai dengan kebutuhan karyawan formal dan informal. Program kesehatan yang dijamin BPJS dapat bermanfaat untuk mengurangi, mencegah, menghindari, dan memulihkan penyakit karyawan; penanggungans kesetaraan kerja; mengurangi beban karyawan; melaksanakan kewajiban perusahaan; meningkatkan produktivitas karyawan; dan kemudahan dalam pengurusan administrasi pada layanan kesehatan. Manfaat program kesehatan pemerintah dapat digunakan pada fasilitas pemerintah maupun swasta yang bekerja sama dengan BPJS. Karyawan dan manajer dapat menikmati pengobatan gratis, tenaga medis, serta jaminan untuk masa depan.

Berdasarkan empat puluh dua manfaat BPJS yang telah diidentifikasi, klasifikasi dilakukan atas dasar finansial dan non-finansial, serta dimensi langsung dan tidak langsung. Berdasarkan kedua klasifikasi tersebut, tipologi manfaat BPJS adalah dimensi langsung dan tidak langsung. Dimensi langsung meliputi ketidakterikatan besarnya iuran, layanan penginapan ketika sakit, meningkatkan produktivitas kerja, mendapatkan uang dari iuran BPJS, fasilitas ambulans, serta fasilitas BPJS mengurangi, mencegah, dan menghindari penyakit,

Dimensi tidak langsung meliputi BPJS yang dapat digunakan perusahaan dan karyawan pada fasilitas swasta ataupun negeri, pengobatan, dan fasilitas gratis ketika sakit, tenaga medis gratis, jaminan kesehatan perorangan, santunan uang saat kecelakaan kerja, fasilitas gratis saat pensiun, fasilitas gratis saat meninggal, perlindungan risiko bekerja, jaminan dan fasilitas hidup karyawan, dan jaminan kesejahteraan karyawan, Sementara itu, hak dan tanggung jawab perusahaan meliputi jaminan karyawan saat terkena PHK, jaminan mendapatkan informasi pasar kerja, jaminan karyawan agar mendapatkan uang tunai, jaminan untuk mendapatkan pelatihan kerja, jaminan pembimbingan jabatan, mendapat pelayanan faskes penunjang, mendapat fasilitas peningkatan kesehatan, fasilitas pemulihan, meningkatkan disiplin kerja, mengurangi pengeluaran karyawan, serta menghindari sanksi BPJS.

### **Tingkat Kepuasan Atas Manfaat BPJS Menurut Perusahaan dan Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian terkait tingkat kepuasan atas manfaat BPJS, setiap informan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda atas manfaat BPJS yang mereka terima. Tingkat kepuasannya terdiri atas tidak puas, kurang puas, puas, dan sangat puas. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka merasa puas untuk tingkat kepuasan secara non-medis yang mencakup akomodasi, seperti layanan dan penginapan ketika sakit. Begitu pula dengan tingkat kepuasan secara medis dalam menggunakan fasilitas ambulans ketika sakit, sebagian besar informan merasa puas atas fasilitas yang mereka



terima. Lebih dari separuh jumlah karyawan merasakan puas dengan perkembangan program kesehatan pemerintah yang beradaptasi sesuai dengan kebutuhan karyawan formal maupun informal.

Sementara itu, para karyawan Yufendy & Partners Jakarta yang mendapatkan fasilitas preventif juga menyatakan puas. Hal ini disebabkan karyawan mendapatkan fasilitas yang bertujuan untuk mencegah penyakit. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui tingkat kepuasan yang cukup tinggi baik terhadap fasilitas kuratif, promotif, dan rehabilitatif yang bertujuan untuk meningkatkan dan pemulihan kesehatan. Sama halnya dengan manfaat BPJS pengobatan gratis yang meliputi obat-obatan dan tenaga medis gratis, hampir seluruh informan menyatakan puas terhadap fasilitas yang mereka dapatkan dari BPJS. Meskipun terdapat beberapa kritik dan saran dari informan yang berpendapat bahwa masih ada beberapa hal yang perlu dievaluasi atau diperbaiki oleh BPJS, seperti pada sikap para tenaga kesehatan yang terkadang kurang baik terhadap masyarakat dan perlunya sosialisasi kebijakan-kebijakan BPJS terhadap karyawan dan perusahaan.

### **Faktor-faktor Penentu Tingkat Kepuasan Karyawan dan Perusahaan Atas Manfaat BPJS**

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan faktor-faktor penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS, jawaban para informan pun bervariasi. Ditinjau dari segi komunikasi, rata-rata informan berpendapat bahwa faktor penentu tingkat kepuasan BPJS berpengaruh. Hal ini dikarenakan manfaat BPJS akan lebih maksimal apabila komunikasi antara BPJS dan pengguna BPJS atau tenaga kerja sangat baik, misalnya dapat dilakukan dengan sosialisasi terhadap faskes atau rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Menurut manajer, komunikasi juga memiliki peran, karena komunikasi akan mendapatkan transparansi terkait apakah program BPJS telah dilaksanakan secara baik atau belum oleh pemerintah.

Dari faktor penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS dari segi kompetensi, sebagian besar informan mengatakan kompetensi sangat berpengaruh untuk mendapatkan layanan atas kesehatan yang lebih baik. Kompetensi berpengaruh terhadap tenaga medis atau rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS. Manajer pun berpendapat yang sama dengan informan lainnya bahwa kompetensi berpengaruh terhadap faktor penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS. Menurut sebagian besar informan, kepedulian atau empati petugas medis mempengaruhi tingkat kepuasan atas manfaat BPJS karena karyawan merasa berhak atas pelayanan yang baik dari faskes dan tenaga medis sebab mereka sudah membayar dari gaji yang dipotong setiap bulannya. Meski demikian, terkadang pelayanan faskes dan rumah sakit tidak ramah bahkan dari segi obat pun kerap kali dibedakan dengan pasien umum.

Dari segi individual beberapa informan mengatakan individual menjadi salah satu faktor penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS, sedangkan dari pihak manajer berpendapat biasa saja. Faktor individual dirasa berpengaruh karena baik petugas medis maupun karyawan harus saling membantu dan menghargai dalam proses pelaksanaan program BPJS. Menurut sebagian besar informan, faktor psikologi merupakan penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS, sedangkan manajer berpendapat bahwa faktor penentu tingkat kepuasan atas BPJS tidak berpengaruh terhadap faktor psikologis. Apabila tempat atau layanan fasilitas kurang baik, maka karyawan tidak akan kembali ke tempat fasilitas yang sama. Keadaan psikologis yang baik akan memberikan penilaian tingkat kepuasan lebih tepat atau secara objektif.

Menurut sejumlah informan, faktor organisasi sangat mempengaruhi tingkat kepuasan atas manfaat BPJS, karena faktor organisasi berpengaruh terhadap jumlah jaminan untuk mengantisipasi kemungkinan kecelakaan di perusahaan. Namun, banyak hal yang terjadi pada saat karyawan menggunakan BPJS Kesehatan, seperti karyawan yang membutuhkan mereka yang memahami prosedur rumah sakit, misalnya kader kesehatan, sehingga hal itu memerlukan sosialisasi atau bimbingan dari mereka yang lebih paham pada saat karyawan melakukan proses klaim BPJS Kesehatan.

Faktor lingkungan berpengaruh terhadap faktor penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS. Ketika pandemi Covid-19, BPJS memberikan manfaat bantuan upah yang diterima karyawan. Tidak hanya itu, lingkungan BPJS seharusnya tidak membedakan pasien BPJS dan non-BPJS. Hal tersebut merupakan pendapat dari rata-rata informan yang menjawab bahwa faktor lingkungan menjadi salah satu faktor penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS. Selain faktor-faktor tersebut, beberapa faktor lain yang dikemukakan oleh para informan, di antaranya faktor kecepatan dalam pemberian jaminan jika terjadi kecelakaan kerja dan faktor jangkauan yang luas yang dapat mempengaruhi kemudahan di dalam pengurusan administrasi BPJS. Selain itu, faktor ekonomi menentukan BPJS Ketenagakerjaan dapat dirasakan memuaskan dalam fasilitasnya bagi para karyawan. Sementara itu, manajer perusahaan berpendapat bahwa faktor responsif dan layanan yang cepat merupakan faktor lain yang dapat menentukan tingkat kepuasan atas manfaat BPJS.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, PT Yufendy & Partners Jakarta memiliki 40 kategori yang dapat dirasakan manfaatnya. Namun, dua kategori manfaat baru untuk karyawan dalam mendapatkan layanan faskes penunjang adalah apotik laboratorium dan pengurusan yang lebih mudah. Berdasarkan dua dimensi langsung/tidak langsung dan finansial/non-finansial, maka tipologi manfaat BPJS terdiri atas empat kuadran, yaitu finansial langsung dan non-finansial langsung, serta finansial tidak langsung dan non-finansial tidak langsung.

Tingkat kepuasan atas manfaat BPJS dalam penelitian ini cenderung puas dan sangat puas. Namun, kekurangan masih dirasakan oleh beberapa karyawan. Tingkat kepuasan atas manfaat BPJS yang dirasakan satu orang karyawan memiliki tingkat kepuasan manfaat BPJS puas, tetapi satu karyawan lainnya masih merasakan diskriminasi dalam hal perbedaan layanan antara pengguna BPJS dengan pasien umum yang mem-bayar.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan atas manfaat BPJS dirasakan oleh semua karyawan sebagaimana dijelaskan dalam teori. Faktor penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS adalah faktor komunikasi, kompetensi, kepedulian, individual, psikologis, organisasi, dan lingkungan. Faktor penentu selain yang ada dan dijelaskan dalam teori mencakup faktor kecepatan, jangkauan, ekonomi, dan responsif.

### **Implikasi Teoritis**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan dan perusahaan pada PT Yufendy & Partners Jakarta atas manfaat BPJS, dan faktor penentu tingkat kepuasan atas manfaat BPJS adalah puas dan satu manajer mencapai tingkat sangat puas.

Hasil ini selaras dengan penelitian Anggarawati dan Kodir (2022), yaitu tingkat kepuasan ASN, TNI, Purnawirawan, dan keluarga terhadap layanan BPJS yang hasilnya menunjukkan bahwa bagian pendaftaran dan rawat jalan berada pada tingkat puas. Namun, temuan ini berbeda dengan penelitian Putri dan Listyowati (2022), karena sebagian besar informan dalam penelitian tersebut menyatakan kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung.

### **Implikasi Terapan**

Selama karyawan perusahaan Yufendy & Partners Jakarta menjadi pasien BPJS, beberapa kendala terbukti membuat kepuasan atas manfaat BPJS kurang maksimal. Salah satunya adalah diskriminasi perbedaan layanan dengan pasien yang melakukan pembayaran secara tunai dan non-tunai, serta komunikasi SDM rumah sakit yang membingungkan dan kurang ramah, sehingga layanan BPJS menjadi kurang optimal. Demi meningkatkan tingkat kepuasan atas manfaat BPJS, pihak BPJS perlu secara eksplisit menekankan kepada pihak rumah sakit mitra agar mereka memberikan layanan yang baik dan tanpa diskriminasi dengan pasien yang membayar tunai.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya lima *items* menyatakan informan yang masih kurang puas supaya diberikan perhatian yang serius terhadap lima *items* tersebut, yaitu kategori (4) BPJS dapat mengurangi, mencegah, menghindari penyakit; (9) BPJS bermanfaat meningkatkan kesehatan; (17) Fasilitas gratis saat pensiun; (18) Fasilitas layanan gratis pada saat meninggal dunia; dan (26) Menerima fasilitas untuk keluarga karyawan. Berdasarkan hal tersebut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informan masih menyatakan kurang puas, sehingga perlu adanya Tindakan perbaikan.

### **Saran**

Penelitian ini memiliki keterbatasan jarak dan waktu penyebaran wawancara yang dilakukan secara daring. Seharusnya, penelitian ini melaksanakan wawancara secara mendalam, tetapi pandemi Covid-19 menyebabkan penelitian ini hanya dilakukan dengan wawancara. Terlepas dari keterbatasan yang ada, saran untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan wawancara secara mendalam. Dalam melakukan penelitian sebaiknya menggunakan dua dimensi langsung dan tidak langsung serta finansial dan non-finansial, sehingga tipologi manfaat BPJS dapat memunculkan empat kuadran, yaitu finansial langsung dan non-finansial langsung, serta finansial tidak langsung dan non-finansial tidak langsung.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Ananda, S. M. F. (2019). Peran BPJS sebagai Perwujudan Hak Asasi Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan. *OSFPreprints*, 1–6. <https://osf.io/preprints/osf/ys5hv>
- Anggarawati, T., & Kodir, K. (2022). Tingkat Kepuasan PNS, TNI, Purnawirawan Dan Keluarga Terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Sisthana*, 7(1), 12–19.
- Anita, Y., Putera, R. F., & Ladiva, H. B. (2018). Manfaat Promotif dan Preventif BPJS sebagai Pemenuhan Hak Kesehatan bagi Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Inovasi Pendidikan dan Pembelajaran Sekolah Dasar*, 2(1), 93–100. <https://doi.org/10.24036/jippsd.v2i1.100492>
- As'ad, M. (2004). *Psikologi Industri*. Liberty.

- Barid, V. B. (2018). Urgensi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Pekerja Sektor Informal di Indonesia. *Prosiding Seminar Hukum dan Publikasi Nasional (Serumpun) II: Transformasi Cita Hukum Mewujudkan Indonesia Maju*, 236–252.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2018). *Manfaat Perlindungan Program BPJS Ketenagakerjaan untuk Mitra Ojol*.  
<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/artikel/17374/artikel-manfaat-perlindungan-bpjs-ketenagakerjaan-untuk-mitra-ojol.bpjs>
- DJSN. (2014). *Peraturan Dewan Jaminan Sosial Nasional No 01 Tahun 2014*.  
<https://jdih.go.id/files/1237/01-djsn-2014.pdf>
- Suyanto, H., & Nugroho, A. A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Hak-hak Pekerja Outsourcing Berdasarkan Asas Keadilan. *Jurnal Yuridis*, 3(2), 61–74.  
<https://doi.org/10.35586/v3i2.179>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Terjmh. Tjetjep Rohendi dan Mulyarto. UI Press.
- Ilkafah, I. (2022). *Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan*. *Unair News*, 4 Januari.  
<https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id>
- Indargo, T. (2016). Pelaksanaan Penerapan Sanksi bagi Perusahaan yang Tidak Mengikutsertakan Pekerja dalam Program Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan di Kota Yogyakarta. *Tesis*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.  
<http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/11224>
- Istiarni, P. R. D., & Hadiprajitno, P. B. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 888–897.
- Jabbar, L. D. A. A. A. (2020). Pertanggung Jawaban BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Asuransi Kesehatan Masyarakat. *Jurist-Diction*, 3(2), 387–400.  
<https://doi.org/10.20473/jd.v3i2.18194>
- Kusjainah, K., & Listyorini, I. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Model Pengujian dengan Variabel Mediasi. *Telaah Bisnis*, 16(1), 17–30. <http://dx.doi.org/10.35917/tb.v16i1.28>
- Librianty, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan. *Jurnal Ekonomi Kiat*, 29(1), 11–20.
- Lufitasari, I. (2016). Sistem Pendukung Keputusan untuk Menentukan Karyawan Terbaik di BMT Sepakat Poncowarno dengan Visual Basuc. *Prosiding Konferensi Mahasiswa Sistem Informasi*, 4(1), 213–218.
- Sangkoy, M. T. (2016). Hak Tenaga Kerja Atas Jamsostek yang Mengalami Pemutusan Hubungan. *Lex Administratum*, 4(1).
- Martoyo, S. (1994). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Prabandari, I. A. (2020). Perbedaan Tujuan dan Manfaat, Berikut Penjelasannya. *Merdeka.com*. <https://www.merdeka.com/sumut/perbedaan-tujuan-dan-manfaat-berikut-penjasannya-101711-mvk.html?screen=1>

- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 202–224.  
<https://doi.org/10.38043/jids.v1i2.219>
- Putri, A. S., & Listyowati, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bandung. *Jurnal Harian Regional*, 9(1), 114–126.  
<https://doi.org/10.24843/ACH.2022.v09.i01.p08>
- Softwarepajak.net. (2021). *Manfaat Jaminan Kesehatan*. *Softwarepajak.Net*.  
<https://www.softwarepajak.net/news/209-tanya-jawab-seputar-bpjs-kesehatan-4/>
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. CV Alfabeta.
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(04), 189–240. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v7i04.2913>
- Yuswardi, Y., & Wanto, I. (2022). Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya pada Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Batam. *JESYA: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 5(1), 920–926.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v5il.670>
- Wahyudin, A. (2015). *Metodologi Penelitian: Penelitian Bisnis & Pendidikan*. Semarang: Unnes Press.