

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN PESERTA KLAIM BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BANDUNG LODAYA

Bersama ini saya mohon kesediaan anda untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

Peneliti menginginkan pendapat anda mengenai Analisis Kepuasan Peserta Klaim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Lodaya. Anda diminta untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan petunjuk pengisian, yaitu: pertanyaan pada bagian ini menyediakan jawaban dengan kode (1,2,3,4,5). Setiap pertanyaan hanya boleh menyilang (X) satu jawaban pada kolom kinerja dan kepentingan.

Alternatif jawaban :

Untuk penilaian kinerja :

1 = Sangat tidak memuaskan

2 = Tidak memuaskan

3 = Kurang memuaskan

4 = Memuaskan

5 = Sangat Memuaskan

Untuk pengukuran kepentingan :

1 = Sangat tidak penting

2 = Tidak penting

3 = Kurang penting

4 = Penting

5 = Sangat penting

Identitas Responden :

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

3. Usia :

4. Pekerjaan :

| | |
|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Pegawai Swasta |
| <input type="checkbox"/> | Pegawai BUMN |
| <input type="checkbox"/> | Pegawai Non ASN |
| <input type="checkbox"/> | Wiraswasta |
| <input type="checkbox"/> | Buruh Harian Lepas |
| <input type="checkbox"/> | Lainnya : |

*Ceklist yang sesuai

5. Penghasilan :

| | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.000.000,- |
| <input type="checkbox"/> | Rp. 2.000.001,- s.d Rp. 4.000.000,- |
| <input type="checkbox"/> | Rp. 4.000.001,- s/d Rp. 6.000.000,- |
| <input type="checkbox"/> | Rp. 6.000.001,- s/d Rp. 8.000.000,- |
| <input type="checkbox"/> | Rp. 8.000.001,- s/d Rp. 10.000.000,- |
| <input type="checkbox"/> | > Rp. 10.000.000,- |

*Ceklist yang sesuai

| No | Pertanyaan | Kinerja | | | | | Kepentingan | | | | |
|--------------------------------|---|---------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Reliability (Keandalan) | | | | | | | | | | | |
| 1 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan layanan layanan sesuai yang dijanjikan | | | | | | | | | | |
| 2 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menyediakan layanan yang dapat menangani masalah peserta | | | | | | | | | | |
| 3 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali | | | | | | | | | | |
| 4 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menyampaikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan | | | | | | | | | | |
| 5 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan tanda terima sesuai dan benar | | | | | | | | | | |
| 6 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya | | | | | | | | | | |
| 7 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan merespon pengaduan dengan cepat | | | | | | | | | | |
| 8 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah | | | | | | | | | | |
| 9 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menejaskan dengan cakap dalam menjelaskan produk-produknya | | | | | | | | | | |
| 10 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan sikap dapat dipercaya | | | | | | | | | | |

| No | Pertanyaan | Kinerja | | | | | Kepentingan | | | | |
|--------------------------------------|--|---------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | | | | | | | | | | | |
| 1 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menyampaikan kepastian tanggal di transfernya saldo klaim | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 2 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang cepat | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan membantu peserta klaim | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan mempunyai respon yang baik ketika ada permintaan peserta mengenai kebutuhan peserta. | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melakukan pendataan secara tepat | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melakukan respon pelayanan dengan tepat | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan informasi yang sesuai harapan pengunjung | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu berusaha menyelesaikan keluhan pelanggan | | | | | | | | | | | | |

| No | Pertanyaan | Kinerja | | | | | Kepentingan | | | | | | |
|----------------------------|--|---------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|--|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Assurance (Jaminan) | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menumbuhkan rasa percaya para peserta klaim | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Mekanisme klaim BPJS Ketenagakerjaan berjalan dengan baik | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan ramah | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 4 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan mampu menjawab pertanyaan peserta seputar layanan yang ditawarkan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan estimasi waktu yang tepat dan meyakinkan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan secara nyaman dan aman | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan penjelasan yang meyakinkan tanpa ragu-ragu | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan penjelasan bahwa pelayanan klaim bebas dari resiko salah transfer dan kurang bayar | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan informasi yang dapat dipercaya | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan reputasi perusahaan yang baik | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| No | Pertanyaan | Kinerja | | | | | Kepentingan | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | | | | |
| <i>Empathy (Empati)</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberi perhatian individual kepada para peserta klaim | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memperlakukan Peserta klaim dengan penuh perhatian | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan mengutamakan Kepentingan-kepentingan peserta klaim | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memahami kebutuhan peserta klaim | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 5 | BPJS Ketenagakerjaan Bandung Lodaya mempunyai waktu operasi yang sesuai | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menhandel komplain dengan penuh perhatian | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selalu mencoba memberi solusi untuk setiap masalah | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memberikan <i>contact center</i> BPJS Ketenagakerjaan untuk memudahkan komunikasi | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan melakukan tindak lanjut dari komplain yang masuk | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan | | | | | | | | | | | | | |

| No | Pertanyaan | Kinerja | | | | | Kepentingan | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|--|--|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Tangibles (Bukti Fisik) | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Peralatan yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan modern | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Peralatan yang digunakan pegawai BPJS Ketenagakerjaan lengkap | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Fasilitas gedung BPJS Ketenagakerjaan rapi dan bersih | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | BPJS Ketenagakerjaan memiliki fasilitas toilet yang bersih dan layak | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | BPJS Ketenagakerjaan memiliki fasilitas mushola yang nyaman | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | BPJS Ketenagakerjaan memiliki tempat parkir yang nyaman | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | BPJS Ketenagakerjaan memiliki titik kumpul evakuasi yang aman dan mudah diakses | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan berpenampilan rapi dan profesional | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | BPJS Ketenagakerjaan mempunyai ruang tunggu yang nyaman | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 10 | BPJS Ketenagakerjaan memiliki media sosialisasi (banner, brosur) yang jelas dan tertata rapi. | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Lampiran 2 : Uji kecukupan data (Rumus Slovin)

Rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi (rata-rata tingkat kunjungan)

e : kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (0,1)

maka :

$$n = \frac{1.000}{1+1.000 \times 0,1^2} = 90,9 = 91$$

Lampiran 3 : Tabel R

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah | | | | |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah | | | | |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 51 | 0.2284 | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52 | 0.2262 | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53 | 0.2241 | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54 | 0.2221 | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55 | 0.2201 | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56 | 0.2181 | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57 | 0.2162 | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58 | 0.2144 | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59 | 0.2126 | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60 | 0.2108 | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61 | 0.2091 | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62 | 0.2075 | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63 | 0.2058 | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64 | 0.2042 | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65 | 0.2027 | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66 | 0.2012 | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67 | 0.1997 | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68 | 0.1982 | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69 | 0.1968 | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70 | 0.1954 | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71 | 0.1940 | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72 | 0.1927 | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73 | 0.1914 | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74 | 0.1901 | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75 | 0.1888 | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76 | 0.1876 | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77 | 0.1864 | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78 | 0.1852 | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79 | 0.1841 | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80 | 0.1829 | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |
| 81 | 0.1818 | 0.2159 | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82 | 0.1807 | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83 | 0.1796 | 0.2133 | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84 | 0.1786 | 0.2120 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85 | 0.1775 | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86 | 0.1765 | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87 | 0.1755 | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |

| | | | | | |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 88 | 0.1745 | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89 | 0.1735 | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90 | 0.1726 | 0.2050 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |
| 91 | 0.1716 | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92 | 0.1707 | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93 | 0.1698 | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94 | 0.1689 | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95 | 0.1680 | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96 | 0.1671 | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97 | 0.1663 | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98 | 0.1654 | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99 | 0.1646 | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100 | 0.1638 | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |

Sumber : Suwartono, 2014.

Lampiran 4 : SOP Klaim

5 Langkah Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan

