

Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai

¹Icha Andira Aritonang, ²Lilis Wahyuni, ³Hildawati
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai
 Telp: 08127520390
 E-mail: liliswahyuni6@gmail.com hild.rias@gmail.com

Kata Kunci

Kepuasan Pelanggan
 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hal yang sangat krusial bagi masyarakat, khususnya di negara Indonesia yang memiliki tingkat populasi yang tinggi. Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sudah berlangsung sejak zaman kolonial Belanda. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Parasurahman dalam Algifari (2016:12) yaitu : *Reliability, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding/Knowing the Customer, Tangibles*. Teknik Pengumpulan Data diantara yaitu Observasi, Wawancara dan Kuesioner. Dalam menganalisa data, penelitian ini menggunakan analisa data statistik deskriptif, yaitu statistik yang digunakan dalam menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Kemudian pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Diperoleh tanggapan responden mengenai indikator *Reliability* (Kehandalan) mendapatkan skor 1.256. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) mendapatkan skor 1.298. Indikator *Competence* (Pengetahuan) mendapatkan skor 1.329. Indikator *Acces* (Akses) mendapatkan skor 1.308. Indikator *Courtesy* (Kesopanan) mendapatkan skor 1.291. Indikator *Communication* (Komunikasi) mendapatkan skor 1.274. Sedangkan indikator *Credibility* (Kredibilitas) mendapatkan skor 1.319, kemudian indikator *Security* (Keamanan) mendapatkan skor 1.298 serta indikator *Understanding/Knowing the Customer* mendapatkan skor 1.336 dan indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) mendapatkan skor 1.148. Dengan total skor keseluruhan 12.857.

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan hak yang mendasar bagi masyarakat Indonesia dimana pelayanan yang dibutuhkan harus disediakan dan dijamin oleh Pemerintah Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1) yang berbunyi:

“(1) Bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera, lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan”.

Pemerintah melakukan beberapa upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat, salah satunya yaitu mengadakan sistem jaminan sosial nasional guna memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi masyarakat yang kemudian dijalankan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai badan hukum yang berwenang untuk melaksanakan program tersebut. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Kantor BPJS Kesehatan Cabang Dumai merupakan salah satu kantor layanan operasional yang melayani kebutuhan peserta BPJS Kesehatan yang dibentuk sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Salah satu wewenang BPJS Kesehatan adalah menagih pembayaran iuran yang artinya meminta pembayaran dalam hal terjadi penunggakan, kemacetan, atau kekurangan pembayaran.

Dapat diketahui iuran BPJS Kesehatan secara rutin diperbaharui oleh pemerintah. Terakhir kali, iuran BPJS Kesehatan mengalami perubahan di awal tahun 2021. Besaran iuran BPJS Kesehatan merujuk Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 64 Tahun 2020 tentang Jaminan Kesehatan. Berikut ini fasilitas yang didapatkan peserta BPJS Kesehatan berdasarkan kelas yang diambil yaitu :

Tabel I.1
Iuran BPJS Kesehatan

Golongan	Iuran	Fasilitas

Kelas I	Rp. 150.000	<p>Layanan rawat inap, pasien BPJS Kelas I akan mendapatkan kamar inap dengan fasilitas paling sedikit, yaitu 2-4 orang saja.</p> <p>Layanan rawat jalan yaitu fasilitas kesehatan yang didatangi untuk berobat berupa klinik, puskesmas, atau dokter umum.</p>
Kelas II	Rp. 100.000	<p>Layanan rawat inap, peserta BPJS Kesehatan kelas II yaitu kamar rawat inap dengan kapasitas lebih sedikit, yaitu 3-5 orang</p> <p>Layanan rawat jalan fasilitas kesehatan yang didatangi untuk berobat berupa klinik, puskesmas, atau dokter umum..</p>
Kelas III	Rp. 35.000	<p>Fasilitas rawat inap yang disediakan untuk BPJS Kesehatan kelas 3, pasien mendapatkan kamar perawatan berkapasitas 4-6 pasien.</p> <p>Layanan rawat jalan fasilitas kesehatan yang didatangi untuk berobat berupa klinik, puskesmas, atau dokter umum.</p>

Sumber Data : BPJS Kesehatan Tahun 2022

Perbedaan ketiga kelas BPJS tersebut adalah hanya terletak pada besar kecilnya iuran bulanan dan ruang rawat inapnya saja. Sedangkan untuk pelayanan kesehatannya, semua kelas mendapatkan perlakuan yang sama.

BPJS Kesehatan sudah menerapkan iuran yang harus rutin dibayar, dan apabila terjadi keterlambatan atau penunggakan pembayaran maka pihak BPJS Kesehatan juga membuat kebijakan dalam bentuk denda yang diatur dalam Perpres No. 64 Tahun 2020 pasal 42 ayat (3), (5) dan (6).

Pada masa terjadi penunggakan dan belum membayarnya, maka BPJS Kesehatan tidak akan bisa digunakan untuk berobat. BPJS Kesehatan menerapkan hal yang harus dilakukan apabila pelanggan terlambat membayar iuran yaitu :

- a. Status peserta menjadi non aktif sejak tanggal 1 (satu) bulan berikutnya, sehingga penjaminan pelayanan kesehatan diberhentikan sementara.
- b. Kepesertaannya dapat menjadi aktif kembali dan penghentian sementara penjaminan pelayanan kesehatan berakhir apabila peserta membayar iuran bulan tertunggak paling banyak 24 (dua puluh empat) bulan serta membayar iuran bulan berjalan.

Salah satu permasalahan yang terjadi pada BPJS kesehatan Cabang Dumai adalah adanya kebijakan naik kelas yang masih terus dilakukan, berakibatkan

banyaknya masyarakat yang mengeluh akan kebijakan ini.

Tabel I.2
Kenaikan Iuran BPJS Kesehatan

No	Bulan dan Tahun kenaikan	Kelas I	Kelas II	Kelas III
1	Januari s/d Maret 2020	Rp 160.000	Rp 110.000	Rp 42.000
2	April s/d Juni 2020	Rp 80.000	Rp 51.000	Rp 25.000
3	Juli s/d Desember 2020	Rp 150.000	Rp 100.000	Rp 25.500
4	Awal 2021	Rp 150.000	Rp 100.000	Rp 35.000

Sumber Data: BPJS Kesehatan Tahun 2022

Berdasarkan tabel I.2 pada Januari 2021 pemerintah kembali menaikkan iuran BPJS Kesehatan. Hal ini menjadi keluhan masyarakat terutama bagi peserta yang menggunakan BPJS Kesehatan kelas III karena akan memberatkan mereka, terlebih di tengah pandemi yang masih terus berlangsung hingga kini.

Kenaikan iuran ini dapat menghambat upaya pemerintah untuk mewujudkan *universal health coverage* yaitu situasi dimana semua orang memiliki akses pada layanan kesehatan yang dibutuhkan, kapan dan dimanapun tanpa mengalami kesulitan teknis dan kendala keuangan.

Karena saat ini akses terhadap layanan kesehatan hanya dapat dinikmati oleh masyarakat dengan ekonomi tinggi saja. Kelompok masyarakat berpendapatan rendah akan memilih untuk tidak membayar iuran atau harus menurunkan kelas kepesertaan BPJS Kesehatan.

Alasan pemerintah menaikkan iuran adalah kompleksitas permasalahan yang dihadapi pemerintah dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan sangatlah tinggi, salah satunya yaitu persoalan defisit anggaran yang terjadi dalam beberapa tahun belakangan ini yang membuat pemerintah menaikkan iuran pada awal tahun 2021. Selain faktor untuk menjaga keuangan BPJS Kesehatan dan kekosongan hukum, pemerintah menyebut kenaikan berkaitan dengan keuangan negara akibat covid19.

Alasan lain pemerintah menaikkan iuran adalah penyesuaian tarif iuran BPJS Kesehatan yang dilakukan dalam rangka menjaga stabilitas dan kesinambungan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) baik jangka pendek, menengah dan panjang. Memang kenaikan iuran BPJS Kesehatan ini telah sesuai dengan ketentuan berdasarkan pasal 38 ayat (1) Perpres No. 64 tahun 2020 tentang perubahan

kedua atas Perpres No. 82 Tahun 2020 tentang Jaminan Kesehatan yang ditinjau paling lambat 2 tahun sekali.

Namun yang menjadi persoalan, kenaikan iuran ini dilakukan ditengah pandemi Covid-19 yang masih terus berlangsung sejak setahun lalu, yang telah menghancurkan perekonomian nasional juga menurunkan tingkat kesejahteraan masyarakat dan banyak orang kehilangan pekerjaan atau mengalami penurunan penghasilan secara drastis.

Kenaikan iuran tidak berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan, salah satunya rumah sakit yang menerima peserta BPJS Kesehatan adalah Rumah Sakit Umum Daerah yang menyebutkan tidak ada terjadinya perbedaan dengan adanya kenaikan iuran, pelayanan akan selalu diberikan yang terbaik kepada seluruh peserta BPJS Kesehatan. Kenaikan iuran BPJS Kesehatan ini dinilai sangat memberatkan, terutama bagi peserta Kelas III PBP (Pekerja Bukan Penerima Upah) kelas ini berbeda dengan peserta Kelas III PBI (Penerima Bantuan Iuran) yang dibayarkan semua iurannya oleh Pemerintah.

Ketidakpuasan juga terjadi pada pelanggan BPJS Kesehatan Cabang Dumai yang ikut mengeluh atas kenaikan iuran tersebut. Ada sebagian masyarakat yang tetap melanjutkan karena membutuhkan BPJS tersebut dan ada juga sebagian masyarakat yang menonaktifkan pemakaian BPJS karena tidak sanggup membayar iuran tersebut.

Permasalahan juga terjadi pada Peraturan No 82 Tahun 2018 pasal 15 ayat 2 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembayaran Peserta Perorangan menetapkan kartu baru aktif setelah 14 (empat belas) hari pendaftaran. BPJS Kesehatan harus melakukan verifikasi pendaftaran dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak pendaftaran dan pembayaran iurannya dapat dilakukan setelah 14 (empat belas) hari sejak dinyatakan layak berdasarkan verifikasi pendaftaran.

BPJS Kesehatan menerapkan aturan bahwa kartu pengguna BPJS baru bisa aktif sepekan setelah pendaftaran diterima dan apabila pada hari ke 14 (empat belas) tidak melakukan pembayaran maka peserta wajib mengkonfirmasi ke kantor cabang untuk melakukan verifikasi ulang. Hal itu membuat salah satu pelanggan merasa tidak puas atas kebijakan yang dibuat.

Aturan waktu tunggu 14 hari yang tertuang dalam peraturan BPJS Kesehatan No 82 Tahun 2018 pasal 15 ayat 2 sebetulnya punya niat yang baik, yaitu mendorong masyarakat mendaftar jadi peserta sebelum sakit. Pasalnya tidak sedikit masyarakat golongan ekonomi mampu yang baru mendaftar ketika mereka sakit berat yang bisa menyedot dana besar, sehingga bisa mengganggu ketersediaan dana BPJS Kesehatan untuk membayar klaim.

Pemerintah berharap dengan adanya peraturan No 82 Tahun 2018 pasal 15 ayat 2 masyarakat perlu mendaftarkan dirinya dan keluarganya jadi peserta BPJS Kesehatan jauh hari sebelum sakit, supaya ketika sakit dapat langsung terproteksi. Peraturan ini tidak berlaku bagi tiga kategori masyarakat yakni :

- a. Bayi baru lahir anak peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang didaftarkan sebagai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBP) dengan hak kelas III.
- b. Peserta dan bayi baru lahir dari Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang ditetapkan Menteri Sosial dan telah didaftarkan peserta BPJS Kesehatan dengan hak kelas III.
- c. Juga untuk peserta dan bayi baru lahir dari peserta PBP (Pekerja Bukan Penerima Upah) dan Peserta Bukan Pekerja (PBP) yang mendaftar kelas III dengan menunjukkan surat rekomendasi dari Dinas Sosial setempat sebagai orang tidak mampu dan/atau keterangan lain yang dibutuhkan.

Selain peserta yang tidak termasuk pada perkecualian diatas, maka peserta itu wajib mengikuti aturan No 82 Tahun 2018 pasal 15 ayat 2 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembayaran Peserta Perorangan.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan Ibu Rosada 43 tahun yang menggunakan BPJS Kesehatan kelas 2 mengatakan bahwa "sakit itu menimpa tanpa terduga dan tidak mungkin bisa ditunda apalagi seseorang yang membutuhkan penanganan medis, tentu ini sangat memberatkan sekali. Bagaimana kalau disaat itu saya atau pelanggan lain tidak mempunyai uang pasti sangat bingung untuk menutupinya. Saya tahu semua itu butuh proses, tapi kalau bisa prosesnya itu dipersingkat lagi 2 atau 3 hari saja, saya berharap ada solusi buat kedepannya"

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 pasal 42 menyebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan pada peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) harus memperhatikan mutu pelayanan dan berorientasi pada keamanan pasien, efektivitas pelayanan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, dan efisiensi biaya.

Setelah diketahui keluhan yang dialami pelanggan, maka seluruh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Metodologi

Penelitian bersifat kuantitatif dengan melibatkan sebanyak 42 orang karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dan 60 orang untuk peserta, jadi totalnya 102 orang responden. Data primer dan data sekunder juga diperlukan dalam penelitian ini. Data diperoleh dengan menggunakan observasi, angket dan wawancara. Analisa menggunakan statistik deskriptif

dengan teknik pengukurannya menggunakan skala likert.

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis menjelaskan Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai menggunakan konsep Parasuraman (2016:12), yaitu :

- 1) 1. *Reliability*
- 2) 2. *Responsiveness*
- 3) *Competence*
- 4) *Access*
- 5) *Courtesy*
- 6) *Communication*
- 7) *Credibility*
- 8) *Security*
- 9) *Understanding/Knowing The Customer*
- 10) *Tangibles*

Dari faktor kepuasan pelanggan di atas maka penulis menjadikan faktor tersebut sebagai tolak ukur dari penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai, yang terdiri dari :

1) *Reliability* (Kehandalan)

Yang dimaksud dengan *reliability* dalam penelitian ini adalah kemampuan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).

Dalam hal ini BPJS Kesehatan Cabang Dumai memberikan pelayanan secara tepat. Adapun sub indikatornya adalah :

- a. Adanya kemampuan karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat waktu yaitu pelanggan sudah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan janji yang dibuat oleh karyawan dengan tepat waktu, seperti pengaktifan data ganda yang dimiliki peserta.
- b. Adanya kemudahan dalam prosedur pelayanan untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu karyawan sudah menyiapkan brosur yang berisikan syarat-syarat untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan seperti: fotocopy kartu keluarga 2 lembar, fotocopy buku rekening tabungan BNI/BRI/MANDIRI /BCA 2 lembar, fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) pemilik rekening 1 lembar dan formulir autodebet pembayaran iuran BPJS Kesehatan bermaterai 10.000 1 lembar. Untuk formulir autodebet, BPJS Kesehatan Cabang Dumai mempermudah bagi pendaftaran baru dengan menyiapkan formulir

autodebet semua bank yang ditentukan sehingga peserta hanya menyiapkan materai 10.000 saja.

- c. Adanya pelayanan yang akurat oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai terhadap peserta yaitu kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijelaskan secara akurat dan terpercaya. Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai mampu menyampaikan dan mengarahkan dengan baik alur dari kepengurusan berkas calon peserta BPJS, mereka mampu menyampaikan dengan komunikatif terkait hal-hal yang perlu disiapkan untuk memperoleh pelayanan dan bagian loket mana saja jika status kepesertaan BPJS masih baru dan bagian loket pengaduan ataupun perubahan data peserta.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden penelitian mengenai *Reliability* (Kehandalan) yang diberikan oleh karyawan dan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1

Tanggapan Responden mengenai *Reliability*

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya kemampuan karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat waktu.	403
2	Adanya kemudahan dalam prosedur pelayanan untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai.	424
3	Adanya pelayanan yang akurat oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai terhadap peserta.	429
Total		1.256
Persentase		82,09%

Sumber: Hasil olahan data penelitian tahun 2022

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kehandalan mendapatkan skor 1.256 yang dikategorikan sangat baik.

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yang dimaksud dengan *responsiveness* dalam penelitian ini yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan peserta, membantu peserta, memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap peserta dan penyampaian informasi yang jelas kepada peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai. Adapun sub indikatornya:

- a. Adanya kecepatan karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam memberikan pelayanan pada peserta yaitu kecepatan pelayanan yang berorientasi pada hasil kerja yang cepat, cekatan, dan akurat dalam bekerja sehingga hasilnya sesuai dengan harapan peserta.

- b. Adanya respon karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai terhadap seluruh bentuk keluhan peserta yaitu karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai mempunyai sikap penyedia layanan yang cermat dalam menerima setiap keluhan dan sikap karyawan yang cekatan dalam memahami keluhan masyarakat menjadi aspek penting dalam ketelitian menanggapi keluhan peserta.
- c. Adanya ketepatan waktu penyelenggaraan pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu ketepatan jadwal pelayanan merupakan unsur penting dalam penilaian dari masyarakat atas kinerja pelayanan dari perusahaan tersebut, karena dengan jadwal dan durasi pelayanan yang tepat membuat pelanggan memiliki gambaran jelas dan tidak resah terhadap pelayanan yang diberikan, semakin cepat waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan maka menunjukkan pelayanan yang semakin baik. BPJS Kesehatan Cabang Dumai mempunyai 3 (tiga) loket yang membantu untuk melakukan pelayanan terhadap peserta yang memiliki fungsi dan tugas berbeda dalam yaitu: loket 1 berfungsi sebagai pelayanan prioritas yang melayani orang tua yang sudah lanjut usia, ibu hamil, ibu yang mempunyai bayi dan penyandang disabilitas, loket 2 yang berfungsi sebagai pelayanan administrasi seperti pendaftaran peserta baru, ganti kartu BPJS Kesehatan yang hilang/rusak, naik/turun kelas dan ganti fasilitas kesehatan, loket 3 yang berfungsi sebagai pelayanan pemberian informasi dan penanganan pengaduan seperti masalah peserta dengan fasilitas kesehatan yang dipilihnya.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden penelitian mengenai *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang diberikan oleh karyawan dan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini :

Tabel 3.2

Tanggapan Responden mengenai *Responsiveness*

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya kecepatan karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam memberikan pelayanan pada peserta	444
2	Adanya respon karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai terhadap seluruh bentuk keluhan peserta	438
3	Adanya ketepatan waktu penyelenggaraan pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Dumai	416
	Total	1.298
	Persentase	84,84%

Sumber: Hasil olahan data penelitian tahun 2022

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai daya tanggap

mendapatkan skor 1.298 yang dikategorikan sangat baik.

3. *Competence* (Pengetahuan)

Yang dimaksud dengan *competence* dalam penelitian ini adalah setiap karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut. Adapun sub indikatornya adalah :

- a. Adanya kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan tentang prosedur hak dan kewajiban sebagai peserta yaitu karyawan memberikan penjelasan kepada peserta untuk mengetahui tentang prosedur hak dan kewajiban yang akan dilakukan menjadi peserta BPJS Kesehatan.
- b. Adanya kemampuan karyawan untuk memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan BPJS Kesehatan yaitu informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya. Karyawan memberikan kejelasan informasi tentang hal seputar BPJS Kesehatan agar peserta tidak salah ambil langkah dan menghindar dari hal-hal yang tidak diinginkan. Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai juga selalu mempersiapkan apa yang dibutuhkan dalam proses penyampaian informasi sehingga informasi yang disampaikan kepada peserta mudah dipahami.
- c. Adanya kemampuan karyawan untuk memberikan solusi atas setiap jenis keluhan peserta BPJS Kesehatan yaitu kemampuan karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai untuk staf front liner menerapkan metode yaitu tatap muka, mendengar dengan baik, menggali kebutuhan/informasi peserta dan memberi solusi, sedangkan untuk staf penanganan pengaduan peserta metode yang penting diterapkan yaitu mendengarkan, memberikan rasa empati, memberikan solusi, dan meminta maaf baik pihak BPJS Kesehatan benar maupun salah. Selalu menunjukkan secara positif bahwa kita memahami permasalahan yang dihadapi peserta.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden penelitian mengenai *Competence* (Pengetahuan) yang diberikan oleh karyawan dan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut ini :

Tabel 3.3

Tanggapan Responden mengenai *Competence*

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan tentang prosedur hak dan kewajiban sebagai peserta	444
2	Adanya kemampuan karyawan untuk	448

	memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan BPJS Kesehatan	
3	Adanya kemampuan karyawan untuk memberikan solusi atas setiap jenis keluhan peserta BPJS Kesehatan	437
	Total	1.329
	Persentase	86,86%

Sumber: Hasil olahan data penelitian tahun 2022

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pengetahuan mendapatkan skor 1.329 yang dikategorikan sangat baik.

4) *Acces* (Akses)

Yang dimaksud dengan *akses* dalam penelitian ini adalah kemampuan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam menjalankan indikator *akses* meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi. Adapun sub indikatornya adalah :

- Adanya kemudahan dalam proses pengaduan peserta pada BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu BPJS Kesehatan sudah membuat care center melalui layanan telepon 1500400 selalu sedia memberikan informasi kepada peserta JKN-KIS, dan karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai juga akan merespon atau menanggapi pengaduan oleh peserta BPJS Kesehatan sesuai jam operasional kantor.
- Adanya kemudahan dalam melakukan pembayaran pada BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu BPJS Kesehatan menyiapkan berbagai akses untuk mempermudah peserta membayar iuran baik online maupun offline. Pembayaran iuran onlien yaitu gopay,dana, dan shopee. Pembayaran iuran offline yaitu alfamart, indomaretdan kantor pos.
- Adanya penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu kemudahan dalam penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada peserta BPJS Kesehatan seperti Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang optimal bagi peserta secara cepat dan optimal, seperti mengubah fasilitas kesehatan, info peserta melakukan pembayaran dan sebagainya.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden penelitian mengenai *Acces* (Akses) yang diberikan oleh karyawan dan peserta pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut ini :

Tabel 3.4
Tanggapan Responden Mengenai *Acces*

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya kemudahan dalam proses pengaduan peserta pada BPJS Kesehatan Cabang Dumai	436
2	Adanya kemudahan dalam melakukan pembayaran pada BPJS Kesehatan Cabang Dumai	439
3	Adanya penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai	433
	Total	1.308
	Persentase	85,49%

Sumber: Hasil olahan data penelitian tahun 2022

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai akses mendapatkan skor 1.308 yang dikategorikan sangat baik.

5) *Courtesy* (Kesopanan)

Yang dimaksud dengan *courtesy* dalam penelitian ini kemampuan BPJS Kesehatan dalam menjalankan *courtesy* meliputi sikap yang sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan para contact person seperti operator telepon. Adapun sub indikatornya adalah :

- Adanya sikap sopan karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam memberikan pelayanan kepada peserta yaitu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada peserta dengan sopan santun secara wajar dalam melayani peserta sesuai dengan slogan yang sudah dipegang teguh sehingga peserta merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
- Adanya keramahan karyawan BPJS Kesehatan terhadap semua peserta yang datang ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu karyawan memberikan pelayanan dengan ramah kepada peserta.
- Adanya sikap perhatian oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai terhadap peserta yang datang ke kantor yaitu karyawan memberikan perhatian dalam hal apapun seperti memberikan sapaan hangat dan senyuman kepada peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden penelitian mengenai *Courtesy* (Kesopanan) yang diberikan oleh karyawan dan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut ini :

Tabel 3.5
Tanggapan Responden mengenai *Courtesy*

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya sikap sopan karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam memberikan pelayanan kepada peserta	447

2	Adanya keramahan karyawan BPJS Kesehatan terhadap semua peserta yang datang ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Dumai	417
3	Adanya sikap perhatian oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai terhadap peserta yang datang ke kantor	427
	Total	1.291
	Persentase	84,38%

Sumber: Hasil olahan data penelitian tahun 2022

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kesopanan mendapatkan skor 1.291 yang dikategorikan sangat baik.

6) *Communication* (Komunikasi)

Yang dimaksud dengan *communication* dalam penelitian ini adalah kemampuan BPJS Kesehatan dalam menjalankan *communication* adalah memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Adapun sub indikatornya adalah :

- a. Adanya karyawan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sehingga peserta yang datang ke kantor mudah mengerti tentang BPJS Kesehatan yaitu komunikasi yang dilakukan BPJS Kesehatan Cabang Dumai bersifat langsung karena dilakukan secara langsung yang menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dengan peserta.
- b. Adanya respon karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai yang baik terhadap kritik dan saran dari peserta yaitu peserta yang memberikan kritik dan saran adalah peserta yang peduli. Kinerja karyawan hanya akan dapat meningkat apabila para pelanggan selalu memberi kritik dan saran. Hal inilah yang diperlukan karena akan berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
- c. Adanya kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu kepercayaan yang memiliki harapan positif peserta terhadap pegawai BPJS Kesehatan Cabang Dumai yang dapat dilihat dari adanya pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan hubungan sosial yang baik dilakukan oleh karyawan terhadap seluruh peserta.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden penelitian mengenai *Communication* (Komunikasi) yang diberikan oleh karyawan dan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai dapat dilihat pada tabel 3.6 berikut ini :

Tabel 3.6

Tabel 3.6
Tanggapan Responden mengenai Communication

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya karyawan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sehingga peserta yang datang ke kantor mudah mengerti tentang BPJS Kesehatan	426
2	Adanya respon karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai yang baik terhadap kritik dan saran dari peserta.	419
3	Adanya kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai.	429
	Total	1.274
	Persentase	83,27%

Sumber: Hasil olahan data penelitian tahun 2022

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai komunikasi mendapatkan skor 1.274 yang dikategorikan sangat baik.

7) *Credibility* (Kredibilitas)

Yang dimaksud dengan *credibility* dalam penelitian ini adalah BPJS Kesehatan Cabang Dumai memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik contact person dan interaksi dengan pelanggan. Adapun sub indikatornya adalah:

- a. Adanya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan peserta yaitu dalam melakukan pelayanan kepada peserta, karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai melayani tanpa membedakan status peserta, apakah peserta dari PPU (Peserta Penerima Upah), PBPU (Peserta Bukan Penerima Upah) dan PBI (Penerima Bantuan Iuran) untuk itu dapat memberikan harapan dan kepuasan tersendiri bagi peserta.
- b. Adanya kesesuaian jumlah penbebanan iuran yang dilakukan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu karyawan BPJS Kesehatan melakukan jumlah penbebanan iuran peserta kemudian menginformasikan jumlah iuran yang harus dibayar oleh peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai. Menjumlahkan penbebanan iuran peserta harus dilakukan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai secara hati-hati agar terhindar dari masalah yang tidak diinginkan.
- c. Adanya kejujuran karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam melakukan pelayanan yaitu Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam melakukan pelayanan kepada peserta sudah

menerapkan prinsip jujur. Jujur merupakan suatu keputusan seseorang untuk mengungkapkan kata-katanya, perbuatannya tidak dimanipulasi dengan cara berbohong atau menipu orang lain untuk keuntungan dirinya. Makna jujur erat kaitannya dengan kebaikan memiliki arti bahwa mementingkan kepentingan orang banyak dari pada mementingkan diri sendiri maupun kelompoknya.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden penelitian mengenai *Credibility* (Kredibilitas) yang diberikan oleh karyawan dan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut ini :

Tabel 3.7
Tanggapan Responden mengenai Credibility

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan peserta	438
2	Adanya kesesuaian jumlah pendebitan iuran yang dilakukan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai	438
3	Adanya Kejujuran Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam melakukan pelayanan	443
	Total	1.319
	Persentase	86,21%

Sumber: Hasil olahan data penelitian tahun 2022

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kredibilitas mendapatkan skor 1.319 yang dikategorikan sangat baik.

8) *Security* (Keamanan)

Yang dimaksud dengan *security* dalam penelitian ini adalah kemampuan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam menjalankan *security* yaitu aman dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan financial serta kerahasiaan. Adapun sub indikatornya adalah :

a. Adanya pelayanan dilakukan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai terhadap peserta yang bebas dari segala bahaya dengan menggunakan prinsip kehati-hatian yaitu penerapan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dalam melakukan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai terhadap peserta. Itu merupakan suatu kewajiban atau keharusan bagi karyawan untuk memperhatikan dan melaksanakannya.

- b. Adanya keamanan data pelanggan dengan meminimalkan resiko dalam pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu keamanan data yang dilakukan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai melakukan penjaminan data dari seluruh ancaman yang mungkin terjadi. Hal itu dilakukan oleh karyawan dengan selalu mengunci perangkat komputer ketika akan meninggalkan meja kerja dengan menekan windows + L, atau mengaktifkan kunci otomatis pada perangkat komputer melalui pengaturan screen saver.
- c. Adanya pemberian proteksi data yang handal pada BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu suatu cara untuk melindungi data dari ancaman, baik dalam bentuk kesengajaan ataupun bukan. Tujuan dari keamanan ini adalah untuk membantu karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam memahami bagaimana caranya menangani suatu insiden yang terjadi pada data-data yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan Cabang Dumai. Penanganan insiden yang terjadi pada data-data tersebut, akan sangat bermanfaat untuk mengurangi resiko yang diakibatkannya. Resiko yang terjadi pada bocornya data-data penting/rahasia yang dimiliki bisa jadi akan sangat membahayakan, terutama apabila data tersebut jatuh kepada tangan orang yang tidak bertanggung jawab dalam menggunakan data-data tersebut.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden penelitian mengenai *Security* (Keamanan) yang diberikan oleh karyawan dan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai dapat dilihat pada tabel 3.8 berikut ini :

Tabel 3.8
Tanggapan Responden mengenai Security

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya pelayanan dilakukan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai terhadap peserta yang bebas dari segala bahaya dengan menggunakan prinsip kehati-hatian	443
2	Adanya keamanan data pelanggan dengan meminimalkan resiko dalam pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Dumai	428
3	Adanya pemberian proteksi data yang handal pada BPJS Kesehatan Cabang Dumai	427
	Total	1.298
	Persentase	84,84%

Sumber: Hasil olahan data penelitian tahun 2022

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai keamanan

mendapatkan skor 1.298 yang dikategorikan sangat baik.

9) *Understanding/Knowing The Customer*

Yang dimaksud dengan *understanding/knowning the customer* dalam penelitian ini yaitu kemampuan BPJS Kesehatan Cabang Dumai berusaha untuk memahami kebutuhan pelanggan, dan peduli pada pelanggan. Adapun sub indikatornya adalah:

- a. Adanya pelayanan yang mengukur kebutuhan peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai mencakup hak peserta untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kriteria, artinya bahwa penyedia pelayanan memudahkan peserta untuk memperoleh pelayanansesuai dengan permintaan dan keinginan peserta tetapi sesuai dengan standar/peraturan yang berlaku di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Dumai.
- b. Adanya kepedulian terhadap peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai dan berusaha untuk mengetahui kebutuhannya yaitukaryawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai mendahulukan kepentingan peserta. Hal ini terlihat dari bentuk perhatian yang diberikan kepada peserta dengan melakukan *MCS (mobile costumer service)* dan mobile JKN sehingga sangat memudahkan peserta BPJS jika ingin pindah fasilitas kesehatan, perubahan kelas, pengaduan dan keluhan tanpa harus datang lagi ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Dumai.
- c. Adanya upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada seluruh peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu karyawan BPJS Kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang sudah ada.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden penelitian mengenai *Understanding/Knowing The Customer* yang diberikan oleh karyawan dan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai dapat dilihat pada tabel 3.9 berikut ini :

Tabel 3.9
Tanggapan Responden mengenai
Understanding/Knowing The Customer

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya pelayanan yang mengukur kebutuhan peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai	433
2	Adanya kepedulian terhadap peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai dan berusaha untuk mengetahui kebutuhannya	446
3	Adanya upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada seluruh	457

	peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai	
	Total	1.336
	Persentase	87,32%

Sumber: Hasil olahan data penelitian tahun 2022

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai *understanding /Knowing The Customer* mendapatkan skor 1.336 yang dikategorikan sangat baik.

10. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Yang dimaksud dengan *tangibles* dalam penelitian ini adalah kemampuan BPJS Kesehatan Cabang Dumai dalam memberikan jasa yang bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan representasi fisik dari jasa yang diberikan. Adapun sub indikatornya adalah:

- a. Adanya pengaktifan kartu yang cepat dilakukan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai bagi peserta baru yaitu pengaktifan kartu yang dilakukan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai kepada peserta baru yang sudah melengkapi persyaratan administrasi. Kartu akan aktif setelah 14 hari mulai dari peserta didaftarkan, kemudian peserta wajib membayarnya secara manual ditempat yang sudah bekerjasama untuk membayar iuran, lalu setelah melakukan pembayaran peserta wajib membawa bukti pembayaran ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Dumai untuk dicetakkan kartu BPJS Kesehatan.
- b. Adanya pemilihan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai inginkan yaitu fasilitas kesehatan dipilih oleh peserta ditempat tempat yang bekerja sama dengan pihak BPJS Kesehatan. Apabila peserta ingin melakukan pengobatan rawat jalan peserta harus mengunjungi faskes yang sudah dipilih, jika peserta ingin pindah faskes minimal 3 bulan di faskes sebelumnya.
- c. Adanya penetapan iuran yang sesuai dengan kemampuan peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai yaitu iuran yang sudah ditetapkan oleh pusat sehingga tidak akan dirubah oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Dumai

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden penelitian mengenai *Tangibles* (Bukti Fisik) yang diberikan oleh karyawan dan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai dapat dilihat pada tabel 3.10 berikut ini :

Tabel 3.10
Tanggapan Responden mengenai
Tangibles

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya pengaktifan kartu yang cepat dilakukan oleh karyawan BPJS Kesehatan	357

	Cabang Dumai bagi peserta baru	
2	Adanya pemilihan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai inginkan	417
3	Adanya penetapan iuran yang sesuai dengan kemampuan peserta BPJS Kesehatan Cabang Dumai	374
	Total	1.148
	Persentase	75,03%

Sumber: Hasil olahan data penelitian tahun 2022

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai bukti fisikmendapatkan skor 1.148 yang dikategorikan baik.

Rekapitulasi keseluruhan dari Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai dapat dilihat pada tabel V.14 berikut ini:

Tabel 3.11
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Analisis Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Jumlah Skor
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1.256
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1.298
3	<i>Competence</i> (Pengetahuan)	1.329
4	<i>Acces</i> (Akses)	1.308
5	<i>Courtesy</i> (Kesopanan)	1.291
6	<i>Communication</i> (Komunikasi)	1.274
7	<i>Credibility</i> (Kredibilitas)	1.319
8	<i>Security</i> (Keamanan)	1.298
9	<i>nderstanding/Knowing the Customer</i>	1.336
10	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1.148
	Total	12.857
	Persentase	84,03%

Sumber : Hasil olahan data penelitian tahun 2022

Faktor Pendukung dan Penghambat Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Kepenghuluan Mumugo Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir

Setelah melakukan penelitian terhadap Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Kepenghuluan Mumugo Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, penulis menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat yang dapat di jelaskan sebagai berikut:

Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan di Kepanghuluan Mumugo Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut:

- Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan dimana masyarakat di kepenghuluan dalam hal ini bersedia memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan pembangunan, terdapatnya keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan bergotong royong untuk pembangunan

Kepenghuluan Mumugo.

- Partisipasi masyarakat dalam pemantauan dan evaluasi pembangunan, dimana adanya peran penghulu, lembaga kepenghuluan dalam mengawasi secara langsung terhadap pembangunan di kepenghuluan, serta adanya keikutsertaan masyarakat dalam mengawasi jalannya pelaksanaan pembangunan Kepenghuluan Mumugo.

Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan di Kepanghuluan Mumugo Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir adalh sebagai berikut:

- Masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan yaitu masih rendahnya keikutsertaan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dalam rapat tentang pembangunan, masih rendahnya keikutsertaan masyarakat dalam mengikuti musrenbang yang diadakan.
- Masih kurangnya partisipasi dalam pemanfaatan hasil pembangunan, dimana masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk menjaga hasil pembangunan, masih kurangnya keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan hasil pembangunan, serta rendahnya kemampuan masyarakat untuk mengoptimalkan hasil-hasil pembangunan yang ada di Kepenghuluan Mumugo.

4. Kesimpulan

Analisis partisipasi masyarakat dalam pembangunan di Kepenghuluan Mumugo Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dapat dikategorikan cukup baik. Kenyataan ini terbukti dari penelitian yang dilakukan terhadap 4 indikator yaitu: partisipasi dalam pengambilan keputusan, partisipasi dalam pelaksanaan kegiatan, partisipasi dalam pemantauan dan evaluasi pembangunan, partisipasi dalam pemanfaatan hasil pembangunan. Dalam Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Kepenghuluan Mumugo Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dari 117 responden diperoleh total skor secara keseluruhan sebanyak 3028 (71,89%), berada pada kategori Cukup Baik karena berada pada interval 2341-3276

Faktor pendukung yang didapat adalah partisipasi dalam pelaksanaan kegiatan, kemudian faktor pendukung yang kedua yaitu partisipasi dalam pemantauan dan evaluasi pembangunan.

Sedangkan faktor penghambat yang didapat yaitu masih rendahnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, kemudian faktor penghambat yang kedua adalah masih rendahnya

partisipasi dalam pemanfaatan hasil pembangunan.

5. Daftar Pustaka

BUKU

Dun, Willian 2000, Pengantar Analisa Kebijakan Publik, Gadjah Mada Press, Yogyakarta.

Wasistiono Sadu, 2002, kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Focus Media, Bandung.

Wasistiono Sadu, 2003, Etika hubungan legislative eksekutif, Focus Media, Bandung.

JURNAL

Anisa, S., Erlianti, D., & Jannah, D. (2022). Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 20–24.
<http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/80>

E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022a). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6430–6443.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6500>

E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022b). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Federal International Finance (FIF Group) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6419–6429.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6499>

E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022c). Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6023–6032.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6437>

E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022d). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Individu PT Sekato Pratama Makmur (SPM) Bukit Batu. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 2671–2683.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6471>

E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022e). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penjualan Sepeda Motor Merek Yamaha CV. Prima Yamaha Nusantara Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6444–6456.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6501>

E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022f). Fungsi Kepemimpinan PT Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Tbk Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 2650–2662.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6466>

E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022g). KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PT . PERTAMINA RU II DUMAI COMMUNITY SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PROGRAM OF PT . PERTAMINA RU II DUMAI (Corpo. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 60–74.

E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022h). Kepuasan Pelanggan Hotel Comforta Dumai Variza. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 2663–2670.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6469>

Lilis Wahyuni, E. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 1–5. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/77>

Variza Aditiya, Muhalida Zia Ibhara, N. A. N. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 5728–5743.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6390>

Wahyuni, L. (2022). Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 48–51.
<http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/86>

Wahyuni, L., & Shaliza, F. (2021). Evaluasi Kebijakan Program Di Bidang Tanaman Pangan & Hortikultura Dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan Pada Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kota Dumai. *NIARA*, 14(2), 59–66.
<https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/6247>

Undang-Undang nomor 5 tahun 1974 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah

Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah

Peraturan Bupati sumedang Nomor 42 tahun 2004
tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan
Pemerintahan dari Bupati Kepada Camat Di
Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang