

## Analisis Birokrasi Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kota Makassar

M. Amril Pratama Putra (Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
Rabina Yunus (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
Andi M. Rusli (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
Email: amrilpratama@yahoo.com

### Abstract

*This paper about the bureaucracy or procedures on public services in the city of Makassar BPJS office and analyze the community's response to the public service bureaucracy in office BPJS Makassar City using qualitative approach descriptive type. The results showed that the bureaucracy or public service procedures at the office BPJS are in accordance with regulations established and easily accessible either in writing or through the TV shows. Public response to the bureaucracy can be concluded based on variables: Procedures are already accessible to the public and not difficult to fill in the registration form. Long maintenance is also considered good enough for a waiting period after being inserted into the counter around a maximum of 1 week and a minimum of 4 working days. Long queues in value long enough because generally people come early before the office opens. Leisure facilities environment is considered good for outdoor seating, comfort with the Ac and toilet facilities either supports the public peace waiting queues are considered quite long.*

**Keywords:** *bureaucracy, service, society*

### Abstrak

*Tulisan ini mengenai birokrasi atau Prosedur pada pelayanan publik di kantor BPJS Kota Makassar dan menganalisis tanggapan masyarakat terhadap birokrasi pelayanan publik di kantor BPJS Kota Makassar dengan menggunakan pendekatan kualitatif tipe deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa birokrasi atau prosedur pelayanan publik pada kantor BPJS sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dan mudah diakses baik secara tertulis maupun melalui tayangan TV. Tanggapan masyarakat terhadap birokrasi dapat disimpulkan berdasarkan variabel: Prosedur Pelayanan yang sudah mudah diakses oleh masyarakat dan tidak sulit untuk mengisi formulir pendaftaran. Lama pengurusan juga dinilai cukup baik karena masa tunggu setelah dimasukkan ke loket sekitar maksimal 1 minggu dan minimal 4 hari kerja. Lama antrian di nilai cukup lama karena umumnya masyarakat datang lebih cepat sebelum kantor terbuka. Kenyamanan lingkungan dinilai baik karena fasilitas ruangan tempat duduk, nyaman dengan adanya Ac dan fasilitas WC yang baik mendukung ketenangan masyarakat menunggu antrian yang dinilai cukup lama.*

**Kata kunci:** *birokrasi, pelayanan, masyarakat*

---

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik dibidang kesehatan merupakan fungsi pemerintah dalam menjalankan dan memberikan hak dasar yang

dipahami seluruh komponen masyarakat sebagai hak untuk dapat menikmati kehidupan yang bermartabat dan hak yang diakui dalam peraturan perundang-undangan, dalam perannya pemerintah selaku penyedia layanan

publik harus secara profesional dalam menjalankan aktivitas pelayanannya, tidak hanya menjalankan begitu saja tetapi dituntut harus berdasarkan prinsip-prinsip Good Governance. Hal yang paling penting dalam proses pemenuhan hak dasar kebijakan – kebijakan yang di susun atau direncanakan hendaknya benar-benar dapat dirasakan oleh semua golongan masyarakat.

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Sesuai apa yang menjadi definisi dari kesehatan, maka jelas sudah bahwa kesehatan merupakan hal pokok yang menjadi hak-hak bagi setiap orang, ini juga tercermin didalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) yang menyatakan hak memperoleh pelayanan kesehatan. Berdasarkan data terakhir menunjukkan bahwa saat ini lebih dari 80 persen rakyat Indonesia tidak mampu mendapat jaminan kesehatan dari lembaga atau perusahaan di bidang pemeliharaan kesehatan, seperti Askes, Taspen, Jamsostek dan pada era pemerintahan Jokowi terhitung sejak 1 Januari 2014 telah dinerlakukan sistem Jaminan Sosial terbaru atau JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Pelayanan rakyat miskin merupakan salah satu aspek yang dilaksanakan oleh pihak pemberi pelayanan kesehatan seperti kebijakan BPJS yang kegiatan pelayanannya sudah terbuka untuk semua golongan dengan pertanggung jawaban biaya sesuai dengan kemampuan masyarakat. Kebijakan ini telah mendapatkan respon yang sangat besar khususnya pada golongan kecil.

Kebijakan program JKN-BPJS menerapkan sistem pembiayaan dari masyarakat, yang dikelola oleh Departemen Kesehatan dan bekerjasama dengan semua rumah sakit, baik rumah sakit pemerintah (negeri) maupun rumah sakit swasta telah berjalan hampir 2 tahun dan sampai saat ini diperkirakan lebih dari...% rumah sakit di Indonesia telah mel-

yani peserta JKN pada kantor BPJS. Hal ini didukung oleh keseriusan pemerintah meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Kenyataannya kebijakan ini dalam pelaksanaannya belum optimal, birokrasi pelayanan di kantor BPJS masih jauh dari harapan ditemukan banyak keluhan dan komplain dari peserta BPJS antara lain pelayanan pengurusan kartu BPJS, yang kurang memuaskan, pemberian pelayanan yang berbeda-beda, sistem administrasi yang kurang teratur, kurangnya tenaga yang melayani masyarakat, sehingga antrian yang sangat panjang dan memakan waktu berjam-jam. Hal ini menggambarkan bahwa masih kurang profesionalnya birokrasi pelayanan publik.

Sejak dicanangkannya program JKN di Sulawesi Selatan jumlah masyarakat yang mendaftarkan diri dan keluarganya terus meningkat. Abimo untuk mendapatkan kartu peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS menjadi harapan bagi masyarakat dalam menemukan solusi dari permasalahan kesehatan yang selama ini merupakan barang “mahal” .

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam pemecahan permasalahan termasuk penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Metode-metode yang digunakan dalam penyelesaian penelitian dituliskan di bagian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini ada 30 responden ang menjadi informan terdiri dari 15 orang masyarakat umum dan 15 orang berstatus karyawan. baik swasta maupun PNS. Adapun hasil wawancara antara lain : a) Umur responden berada pada kisaran 30 sampai lebih 60 tahun. Berdasarkan hasil wawancara diketahui usia terbanyak pada kisaran 41 sampai 50 Tahun ( 53,3%) dengan usia ter-

muda 30-40 tahun (33,3%); b) Pendidikan responden pada masyarakat umur bervariasi dari SMP sampai Perguruan tinggi dan terbesar adalah Pendidikan SMA( 66,6%), Sedangkan pada responden Pegawai/karyawan yang terbanyak diwawancarai adalah tamatan perguruan tinggi ( 46,66%) dan SMA (40%); c) Jumlah tanggungan keluarga, tanggungan keluarga merupakan salah satu unsur yang akan sangat berpengaruh pada keinginan untuk menjadi anggota BPJS, khususnya bagi masyarakat umum, adapun pegawai atau karyawan biasanya sudah otomatis ditanggung perusahaan meskipun jumlahnya hanya 2 orang.

Adapun prosedur pelayanan BPJS terdiri atas: a) Ketentuan umum yang berlaku bagi calon peserta BPJS adalah peserta yakni setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran selanjutnya manfaat adalah faedah jaminan sosial yang menjadi hak peserta dan anggota keluarganya. Setiap peserta berhak untuk memperoleh Jaminan Kesehatan yang bersifat komprehensif (menyeluruh) yang terdiri dari: Pelayanan kesehatan pertama, yaitu Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) dan Rawat Inap Tingkat Pertama (RITP); Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, yaitu Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) dan Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL); Pelayanan persalinan; Pelayanan gawat darurat, pelayanan ambulan bagi pasien rujukan dengan kondisi tertentu antar fasilitas kesehatan; serta pemberian kompensasi khusus bagi peserta di wilayah tidak tersedia fasilitas kesehatan memenuhi syarat. ketentuan selanjutnya ialah Manfaat jaminan yang diberikan kepada peserta dalam bentuk pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) berdasarkan kebutuhan medik sesuai dengan standar pelayanan medik serta Fasilitas kesehatan (Faskes) adalah fasilitas kesehatan yang digunakan dalam menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik pro-

motif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah dan/atau Masyarakat; b) Persyaratan pengurusan kartu BPJS meliputi Tata cara pengurusan , pengurusan kartu BPJS telah disosialisasikan emasyarakat dengan tujuan agar memudahkan masyarakat pada saat akan menjadi anggota, Persyaratan pengurusan dokumen BPJS untuk mendapatkan kartu BPJS maka masyarakat harus memenuhi beberapa persyaratan . Dokumen yang dibutuhkan adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu NPWP ( untuk Karyawan) dan Foto Ukuran 3x4; c) Mekanisme pendaftaran BPJS telah diatur secara nasional. Pada gambar 2 diperlihatkan mekanisme pendaftaran pada masyarakat umum. Adapun pegawai negeri sipil (PNS) diatur dari kantor masing-masing.

Kemudian Keadilan Mendapatkan pelayanan dimana keadilan dimaknai sebagai pelayanan yang merata dan dapat diakses oleh siapa saja tanpa tekecuali. Pelayanan yang prima menjadi harapan semua pihak. Prinsip beberapa prinsip dasar dalam pelayanan publik yang menunjang terselenggaranya suatu pelayanan yang menyeluruh kepada masyarakat meliputi Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan serta Ketepatan Waktu.

Berdasarkan hasil wawancara di ketahui tanggapan masyarakat terhadap keadilan dalam pelayanan BPJS sebagai berikut Kemudahan mengakses Kartu BPJS, Sejak digulirkannya kebijakan BPJS di Indonesia ,telah menunjukkan minat yang besar bagi masyarakat umum yang selama ini tidak bisa memiliki kartu sehat. Meskipun sebelumnya ada kartu sehat gratis yang diberikan pada keluarga miskin dan dibiayai oleh pemerintah daerah. Namun sebagian besar masyarakat menengah kebawah belum mengkases kartu BPJS karena selama ini tempat bekerja ataupun pengetahuan tidak cukup. Misalnya pegawai swasta di perusahaan atau pedagang – pedagang kecil menengah yang tidak bisa

mengkases kartu keluarga miskin karena memiliki pekerjaan. Kelompok inilah yang paling banyak mengurus BPJS yang mandiri atau membayar sendiri; d) Lama Pengurusan kartu BPJS, Dalam pelaksanaan suatu kebijakan umum, maka akan berdampak pada suatu mekanisme atau prosedur yang wajib ditaati oleh siapa saja yang akan menjadi anggota. Oleh sebab itu dalam pelaksanaannya kadang terjadi permasalahan baik dalam hal informasi maupun pelayanan; e) Tanggapan terhadap waktu yang dibutuhkan mencakup lama pengurusan dimana berdasarkan wawancara tersebut maka perlu kita ketahui berapa lama sebenarnya pengurusan kartu ini sejak dimasukkan ke loket. Pada tabel menunjukkan bahwa umumnya responden mengurus BPJS diatas 4 hari, berdasarkan wawancara dengan salah seorang pegawai Dinas Ketahanan Pangan Provinsi menyatakan "Urusan kartu BPJS saya selesai sekitar 1 minggu, tidak lama karena masuk senin dan esok sudah bisa dapat kartunya". Dari wawancara ini memberikan informasi bahwa tanggapan masyarakat terhadap waktu pengurusan sangat baik. Panjangnya antrian salah satu yang biasanya menjadi masalah dalam pengurusan – pengurusan terkait pendaftaran adalah panjangnya antrian. Hal ini juga terjadi di kantor BPJS. Pada saat dilakukan observasi diketahui masyarakat sudah ada yang menunggu sebelum kantor dibuka jam 08.00 Wita, bahkan ada yang datang sebelum jam 06.00 subuh. Ada tabel diperlihatkan tanggapan responden terhadap antrian di kantor BPJS.

Dari tabel 9 menggambarkan bahwa responden merasa cukup lama menunggu sampai mendapatkan panggilan yaitu (73,4%) dan hanya 26,6% yang menyatakan tidak lama. Ada beberapa alasan yang ditemukan dari wawancara tersebut sebagai berikut " saya datang sejak jam 07.00, duduk diluar sebelum pintu dibuka, tapi nomor antrian saya sudah diatas 20 orang. Jadinya menunggu terasa lama sekali ". Hasil wawancara ini menjelas-

kan bahwa responden lelah menunggu karena terlalu pagi datang, akibatnya merasa antrian sangat lama.

Selanjutnya tanggapan responden yang menyatakan bahwa antrian cukup lama diungkapkan oleh ibu RT sebagai berikut " saya datang jam 8.30.mendaftar dan diberi nomor urut, dan dipanggil jam 13,00 siang , Memang agak lama menunggu karena kita juga banyak urusan keluarga, Ini disebabkan karena pada satu loket ada orang yang lama ,karena mengisi format tidak lengkap, ehingga yang lain tertunda.. ". Dari wawancara ini diketahui bahwa permasalahan bukan pada pelayanan BPJS tetapi pada peserta yang kadang tidak tertib dalam mengisi format atau berkas yang kurang, sehingga petugas harus memberikan lagi penjelasan-penjelasan yang seharusnya tidak perlu. dan ini memakan waktu tambahan.

Hal ini juga di jelaskan oleh satpam setempat sebagai berikut " disini masyarakat dilayani sesuai jadwal datangnya, tapi banyak yang datang belum lengkap surat-suratnya sehingga harus datang berkali-kali ". Dari penjelasan ini dapat diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang kurang memperhatikan prosedur yang diperlukan dalam pengurus, padahal informasi dapat diperoleh baik di TV maupun ditempel di kantor BPJS.

Kemudahan mengisi formulir dan persyaratan menjadi salah satu tanggapan terhadap waktu yang dibutuhkan karena besarnya minat masyarakat untuk menjadi anggota BPJS dapat terhambat karena faktor administrasi. Salah satu faktornya adalah kemudahan mengisi format pendaftaran yang sudah tersedia di kantor BPJS. Adapun hasil tabulasi menunjukkan bahwa umumnya responden mudah mengisi format tersebut. Dari tabel 10 menggambarkan bahwa masyarakat mudah mengisi format pendaftaran yaitu mencapai 93,4 % . Karena hanya 0,66 % yang menyatakan tidak mudah. Hal ini kemungkinan disebabkan karena responden tersebut kurang memiliki pendidikan. Dimana

ada responden yang hanya berpendidikan SD dan bekerja sebagai pegawai toko kecil. Selanjutnya kenyamanan lingkungan yang dimaksud adalah pengalaman-pengalaman dari responden menjadi anggota BPJS. Baik pada awal mengkases kartu maupun saat pelayanan dan penggunaan kartu BPJS. Ada beberapa variabel yang diperhatikan dalam menilai kenyamanan lingkungan yaitu suasana ruangan, pelayanan pegawai dan ketersediaan fasilitas umum (WC, AC, kantin).

Dari tabel 11 menunjukkan bahwa umumnya responden merasa nyaman terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas BPJS dan juga ketersediaan fasilitas umum seperti WC, dan AC ruangan. Kebersihan dll. Hal ini diungkapkan oleh salah seorang responden sebagai berikut " Saya rasa di Kantor BPJS sangat baik oelayanannya , karena petugas cukup banyak tersedia dan meskipun kita menunggu cukup lama, tidak panas karena ada AC yang membuat kita tidak kepanasan menunggu". Berdasarkan hasil wawancara ini dapat di katakan bahwa lingkungan di kantor BPJS sangat mendukung kenyamanan masyarakat dalam mengurus BPJS.

### **KESIMPULAN**

Birokrasi atau Prosedur pelayanan publik pada kantor BPJS sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan , dan mudah diakses baik secara tertulis maupun melalui tayanag melalui media TV. Tanggapan masyarakat terhadap birokrasi dapat disimpulkan berdasarkan variabel sebagai berikut prosedur pelayanan sudah mudah diakses oleh masyarakat dan tidak sulit untuk mengisi formulir pendaftaran, lama pengurusan juga dinilai cukup baik karena masa tunggu setelah dimasukkan keloket sekitar maksiaml 1 minggu dan minima 4 hari kerja, lama antrian di nilai cukup lama karena umumnya masyarakat datang lebih cepat sebelum kanto terbuka. Lamanya antrian juga disebkan karena ada masyarakat yang tidak melengkapi isian for-

mat sehingga petugas loket harus meluangkan waktu memberikan penjelasan yang berakibat tertundanya antrian pesertanya serta kenyamanan lingkungan dinilai baik karena fasilitas ruangan tempat duduk, nyaman dengan adanya Ac dan fasilitas WC yang baik mendukung ketenangan masyarakat mennunggu antrian yang dinilai masih cukup lama.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anita dan Retno. 2004. Pelayanan Prima. Jurnal Jendela Universitas Mulawarman. Kalimantan Timur.
- Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Arep, Ishak dan Hendri Tanjung. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Penerbit Universitas Trisakti.
- Andrianto, Nico. 2007. Good E-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E.Government. Malang: Bayu Media Publishing.
- Dwiyanto Agus, dkk. 2003. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.
- , 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Seri Kajian Birokrasi: Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto Agus (editor), 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- , 2010. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- , 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Istianto, Bambang. 2011. *Demokratisasi Birokrasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Keban, T. Yeremias, 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media.

Mangkunegara, Prabu, Anwar. 2008. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Reflika Aditama.

Martini, Rina, 2012. *Birokrasi dan Politik*. Semarang: UPT Undip Press.

Mas'oed, Mohtar. 1994. *Politik, Birokrasi dan Pembangunan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Nurhasimadunair. 2004. *Penyelenggaraan Pelayanan Prima pada Jamaah Haji Indonesia*. Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Medan.

Permana, Surya, 2008. *Kebijakan Publik: Sebuah Tinjauan Filosofis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Pohan, Imbalo S, 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar – dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta

Pramusinto, Agus & Kumorotomo. 2009. *Governance Reform di Indonesia: Mencari Arah Kelembagaan Politik yang demokratis dan Birokrasi yang Professional*. Yogyakarta: Gaya Media

Pramusinto dan Purwanto (ed), 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik: Kajian tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Gaya Media.

Riggs, Fred W., (ed) 1994. *Administrasi Pembangunan: Sistem Administrasi dan Birokrasi*, Rajawali Press, Jakarta.

-----, 1998. *Administrasi Negara-negara Berkembang: Teori Masyarakat Prismatis*, Rajawali Press, Jakarta.

Ruky, Ahmad.S. 2001. *Sistem manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sedarmayanti, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Aditama.

-----, 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik*. Bandung: Aditama.

Siagian, Sondang.P. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bina Aksara.

Siagian, Sondang, P., 2000. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.

#### Daftar Tabel

**Tabel 1. Jenis JKN di Makassar Tahun 2014**

No	Jenis JKN	Jumlah(Orang)	Persentase(%)
1	Jamkesda	2.944.923	77.0
2	Mandiri	249.555	6.5
3	PNS	532.504	14.
4	TNI dan POLRI	100.806	2.5
Total		<b>3.827.288</b>	100

*Sumber . Kantor BPJS Makassar , 2014*

**Tabel 3. Kisaran Umur berdasarkan kategori responden**

Kisaran Umur	Masyarakat Umum (N=15)		Pegawai/Karyawan (N=15)	
	Jumlah	%	Jumlah	%
30-40	5	33.3	3	20,0
41- 50	8	53,3	9	60.0
51 – 60	2	13,4	1	6.6
>60	0	0	2	13,4
Jumlah	15	100	15	100

*Sumber ; Data Primer 2015*

**Tabel 4. Jumlah dan persentase Pendidikan berdasarkan kategori responden**

Pendidikan	Masyarakat Umum (N=15)		Pegawai/Karyawan (N=15)	
	Jumlah	%	Jumlah	%
SMP	2	13,4	0	0
SMA	10	66,6	6	40,0
D3/setara	2	13,4	2	13,4
PT	1	6,66	7	46,6
Jumlah	15	100	15	100

Sumber ; Data Primer 2015

**Tabel 5. Jumlah dan persentase Tanggungan berdasarkan kategori responden**

Kisaran Tanggungan	Masyarakat Umum (N=15)		Pegawai/Karyawan (N=15)	
	Jumlah	%	Jumlah	%
0-1 orang	2	13,4	0	0
2-3 orang	10	66,6	6	40,0
4-5 orang	2	13,4	2	13,4
Jumlah	15	100	15	100
0-1 orang	2	13,4	0	0

Sumber ; Data Primer 2015

**Tabel 6. Tanggapan responden terhadap kemudahan mengkasas karti BPJS**

Tanggapan	Jumlah	Persentase	Ket.
Mudah Mengakses	10	33,3	termasuk informasi tentang BPJS
Cukup Mudah	15	50	
Tidak mudah	5	16,4	
Jumlah	30	100	

Sumber : Data primer 2016

**Tabel 7. Tanggapan responden terhadap lama pengurusan kartu BPJS**

Tanggapan terhadap lama pengurusan	Jumlah	Persentase
Pengurusan lama	5	16,6
Cukup Lama	7	23,4
Tidak Lama	18	60,0
Jumlah	30	100

Sumber : Data primer 2016

**Tabel 8. Jumlah dan persentase tanggapan-responden berdasarkan lama pengurusan**

Waktu mengurus kartu BPJS	Jumlah	Persentase
1-2 hari	0	0
2-3 hari	2	0,6
3-4 hari	8	26,7
>4 hari	20	66,7
Jumlah	30	100

Sumber : Data primer 2016

**Tabel.9. Tanggapan responden terhadap antrian di kantor BPJS**

Tanggapan terhadap antrian di kantor BPJS	Jumlah	Persentase
Sangat lama	10	33,4
Cukup lama	12	40,0
Tidak lama	8	26,6
Jumlah	30	100

Sumber : Data primer 2016

**Tabel 10. Tanggapan responden terhadap kemudahan mengisi formulir**

Tanggapan kemudahan mengisi formulir pendaftaran	Jumlah	Persentase
Mudah	12	40,0
Cukup mudah	16	53,4
Tidak mudah	2	0,6
Jumlah	30	100

Sumber : Data primer 2016

**Tabel 11. Tanggapan responden Kenyamanan lingkungan di kantor BPJS**

Tanggapan terhadap kenyamanan lingkungan	Jumlah	Persentase
Nyaman	10	33,3
Cukup nyaman	19	63,3
Tidak nyaman	1	0,66
Jumlah	30	100

Sumber : Data primer 2016

