

BAB V : PEMBAHASAN

5.1 Keterbatasan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan peserta JKN pada sistem pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam (pelayanan petugas), dimana dalam melakukan penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pelaksanaannya antara lain :

1. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, sehingga peneliti tidak mencari dan menjelaskan terkait hubungan antar variabel.
2. Penelitian ini tidak melakukan wawancara dan observasi secara mendalam kepada petugas BPJS Kesehatan, melainkan hanya melakukan wawancara kuesioner kepada peserta JKN yang datang ke kantor BPJS Kesehatan.

5.2 Analisis Karakteristik Responden

5.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil univariat pada penelitian ini, bahwa lebih dari separuh responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 53 orang (52.5%) dan 48 orang (47.5%) berjenis kelamin perempuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kim dan Lee (2016), yang menyatakan laki-laki lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan dibandingkan perempuan karena risiko pekerjaan laki-laki lebih besar dan lebih membutuhkan akses pelayanan kesehatan.²⁹ Namun, tidak sejalan dengan penelitian Lamboan dkk (2018), dimana lebih dari separuh peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan JKN adalah berjenis kelamin perempuan (63%).³⁹

Jenis kelamin merupakan perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologis antara laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam

menyelenggarakan upaya meneruskan garis keturunan. Dalam menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan, laki-laki dan perempuan memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Perempuan lebih sering menggunakan pelayanan untuk pemeriksaan kehamilan, melahirkan atau memeriksakan kesehatan reproduksi mereka, sementara laki-laki membutuhkan layanan terkait kondisi kesehatan atau penyakit tertentu yang lebih umum.⁴⁰

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden berjenis kelamin laki-laki menggunakan sistem pelayanan BPJS Kesehatan untuk langsung mendapatkan pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Batam. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan laki-laki lebih cenderung memanfaatkan akses pelayanan kesehatan untuk kebutuhannya dibandingkan dengan perempuan.⁴¹

Oleh karena itu, BPJS Kesehatan harus berupaya meningkatkan kesadaran dan mengurangi stigma peserta JKN yaitu dengan program edukasi atau penyuluhan dengan memberikan informasi tentang manfaat, layanan, dan cara memanfaatkan sistem pelayanan BPJS Kesehatan dengan efektif, serta melakukan evaluasi dan membuat kebijakan yang dapat melindungi peserta dari diskriminasi atau perlakuan tidak adil yang memandang dari jenis kelamin peserta JKN. Hal ini akan membantu mengidentifikasi potensi kesenjangan atau hambatan yang mungkin dihadapi oleh peserta JKN dari jenis kelamin tertentu, dan tindakan korektif yang diperlukan dapat diambil untuk memastikan pemerataan akses dan penggunaan layanan BPJS Kesehatan.

5.2.2 Usia

Berdasarkan hasil analisis univariat penelitian ini, didapatkan hampir semua responden berusia muda (17-40 tahun) yaitu 80 orang (79.2%), sementara usia dengan kategori tua (>40 tahun) yaitu 21 orang (20.8%). Hasil penelitian ini sejalan

dengan Malikhatul (2021) menyebutkan responden yang menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan berusia muda lebih banyak (73,8%) dibandingkan usia tua.⁴²

Usia didefinisikan sebagai jumlah waktu kehidupan yang telah dijalani oleh seseorang. Menurut Feldstein (2004) semakin bertambah umur seseorang, maka semakin bertambah pula permintaannya terhadap pelayanan kesehatan.⁴³

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden dengan usia muda lebih sering menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan secara langsung. Hal ini tidak mencerminkan bahwa usia muda lebih terampil secara teknologi dan cenderung lebih nyaman menggunakan aplikasi Mobile JKN.⁴² Hal itu bisa dikarenakan kualitas layanan secara konvensional masih lebih baik dibandingkan dengan pelayanan melalui JKN Mobile.

Oleh karena itu, BPJS Kesehatan harus memberikan sistem pelayanan dengan fasilitas yang mudah diakses dan dijangkau, baik secara fisik maupun secara digital sehingga dapat membantu usia muda maupun usia tua dalam mengakses pelayanan dengan lebih nyaman. Kemudian BPJS Kesehatan harus memastikan bahwa kemampuan pelayanan petugas juga harus seiring dengan pengembangan aplikasi Mobile JKN dengan memperhatikan kebutuhan dan preferensi peserta JKN dari berbagai rentang usia, yaitu dapat dilakukan dengan memastikan kemudahan ketersediaan akses layanan dan informasi, tampilan terbaik dan bahasa yang mudah dipahami. Peningkatan tersebut akan mendorong peserta JKN untuk memanfaatkan pelayanan BPJS Kesehatan dengan lebih aktif.

5.2.3 Pendidikan

Berdasarkan hasil analisis univariat yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan hampir semua responden mempunyai tingkat pendidikan tinggi (\geq SMA) yaitu 99 orang (98.1%), dibandingkan dengan responden yang mempunyai pendidikan

rendah (< SMA) yaitu 2 orang (1.9%). Hasil penelitian ini sejalan hasil penelitian Hariastuti (2002) bahwa responden yang berpendidikan tinggi mempunyai peluang 4,87 kali untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibanding responden yang berpendidikan rendah.⁴⁴

Tingkatan pendidikan merupakan suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa yang akan datang dimana melalui organisasi tertentu ataupun tidak terorganisasi.⁴⁵ Memiliki tingkat pendidikan yang tinggi umumnya dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang manfaat dan pentingnya pelayanan kesehatan. Pendidikan akan mempengaruhi kesadaran individu akan pentingnya arti sehat bagi diri dan lingkungan, sehingga dapat mendorong kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan pemilihan terhadap pelayanan kesehatana.⁴⁶

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peserta JKN yang datang untuk mendapatkan pelayanan ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Batam sebagian besar mempunyai tingkat pendidikan tinggi. Peserta dengan tingkat pendidikan tinggi juga cenderung memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang hak dan manfaat yang mereka miliki sebagai peserta JKN.⁴⁷

Maka dari itu, BPJS Kesehatan harus mengambil langkah guna meningkatkan kesadaran, pendidikan, dan literasi kesehatan bagi peserta dengan tingkat pendidikan rendah. Hal tersebut harus BPJS Kesehatan lakukan melalui kampanye dengan sosial media, brosur, atau kegiatan penyuluhan yang disesuaikan dengan kebutuhan dari peserta JKN. Tindakan tersebut dapat membantu mengurangi kesenjangan dalam pemanfaatan sistem pelayanan BPJS Kesehatan antara peserta yang memiliki tingkat pendidikan rendah ataupun pendidikan tinggi.

5.2.4 Pekerjaan

Hasil analisis univariat yang dilakukan peneliti menunjukkan lebih dari separuh responden bekerja yaitu 66 orang (65.3%) dan sisanya tidak bekerja yaitu 35 orang (34.7%). Malikhatul (2021) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa responden yang bekerja yaitu lebih dominan (63,93%) menggunakan pelayanan JKN dibandingkan dengan yang tidak bekerja.⁴²

Pekerjaan merupakan salah satu faktor sosioekonomi konsumen yang turut berperan mempengaruhi individu dalam pelayanan kesehatan.⁴⁸ Pekerjaan merupakan salah satu faktor pendukung yang mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Seseorang yang bekerja memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja.⁴⁹ Secara umum, pekerjaan peserta JKN dapat mencakup pekerja formal, pekerja informal, pekerja mandiri, wiraswasta, pegawai negeri, karyawan swasta, pekerja rumah tangga, mahasiswa, dan lain sebagainya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peserta JKN yang datang ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Batam merupakan seorang pekerja. Peserta yang bekerja memiliki akses yang lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun, peserta yang tidak bekerja atau tidak memiliki pekerjaan tetap, maka akan menghadapi tantangan untuk mengakses layanan kesehatan yang sama.⁴²

Oleh karena itu, BPJS Kesehatan melalui Bidang Mutu Layanan Kepesertaan dan bekerja sama dengan fasilitas kesehatan/instansi harus memberikan kampanye informasi dan program sosialisasi mengenai manfaat dan cara memanfaatkan sistem pelayanan BPJS Kesehatan dengan baik. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai media, termasuk sosial media, brosur, video tutorial, ataupun melalui sesi

penyuluhan langsung di instansi tempat bekerja Peserta JKN yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

5.2.5 Status Kepesertaan JKN

Berdasarkan hasil analisis univariat dalam penelitian ini, didapatkan responden dengan status kepesertaan JKN dimana responden sebagian besar berstatus peserta JKN Non-PBI yaitu 88 orang (87.1%) dan PBI sebanyak 13 orang (12.9%). Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Malikhatul (2021) yang menyebutkan status kepesertaan BPJS Kesehatan kategori PBI lebih dominan (68,9%) dibandingkan kategori Non-PBI (31,1%).⁴²

Peserta BPJS Kesehatan bisa dikatakan sebagai konsumen pada pelayanan kesehatan. Peserta BPJS adalah setiap orang, termasuk orang asing yang sedang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iurannya. Kepesertaan BPJS Kesehatan menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 dibagi menjadi dua kelompok peserta yaitu peserta penerima bantuan iuran (PBI) dan peserta bukan penerima bantuan iuran (Non PBI).¹

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta JKN memiliki status kepesertaan Non-PBI. Peserta JKN Non-PBI memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap pelayanan petugas dibandingkan dengan peserta PBI. Pelayanan yang diterima oleh peserta JKN Non-PBI juga memiliki tingkat kenyataan yang lebih tinggi dibandingkan peserta PBI.⁵⁰

Oleh sebab itu, BPJS Kesehatan harus menyelenggarakan penyuluhan secara berkala melalui kampanye penyuluhan yang melibatkan perwakilan BPJS Kesehatan, brosur informatif, video tutorial, dan sosialisasi di tingkat komunitas. Kemudian melalui Bidang Mutu Layanan Kepesertaan, BPJS Kesehatan harus selalu meningkatkan komunikasi dengan peserta JKN, baik melalui pesan teks,

email, atau panggilan telepon. Adanya komunikasi yang efektif, maka peserta akan lebih mudah memahami dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang mereka miliki.

5.3 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

5.3.1 Kepuasan Peserta JKN Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Hasil analisis dari *importance performance analysis* menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memperoleh rata-rata tingkat kesesuaian 87,77% dan kriteria kesesuaiannya belum memuaskan peserta JKN terhadap pelayanan yang diberikan petugas BPJS Kesehatan KC Batam. Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Hervianto (2022), dimana pelayanan petugas di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Curup Bengkulu menunjukkan dimensi *reliability* rata-rata tingkat kesesuaiannya 91,19% dengan kriteria memuaskan.⁵¹

Dimensi *reliability* (reliabilitas) melibatkan kemampuan penyedia pelayanan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan tepat waktu. Ini berarti menghindari kesalahan dan ketidakpastian dalam menyediakan layanan kepada pelanggan.⁵² Konsumen cenderung akan merasa puas ketika mereka dapat mengandalkan penyedia layanan untuk memberikan produk atau layanan yang sesuai dengan harapan mereka secara konsisten.⁵¹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* belum memuaskan peserta JKN (87,77%). Hal ini dapat dilihat jika skor jawaban responden pada tingkat kenyataan dan tingkat harapan yang mendapatkan rata-rata kurang dari rata-rata kepuasan tingkat kesesuaian keseluruhan (88,70%). Dimensi ini memiliki tiga atribut yaitu prosedur penerimaan peserta dilakukan dengan cepat dan tepat, kedisiplinan dalam pemberian pelayanan kepada peserta dan prosedur pelayanan peserta tidak berbelit-belit. Apabila dilihat per atribut dimensi ini, terdapat satu

dari tiga atribut yang belum memuaskan peserta JKN yaitu prosedur pelayanan peserta tidak berbelit-belit (85,48%), dimana atribut ini nilai tingkat kesesuaiannya tidak memenuhi rata-rata tingkat kesesuaian keseluruhan.

Oleh sebab itu, BPJS Kesehatan perlu melakukan *monitoring* dan evaluasi secara rutin terhadap kinerja petugas dan proses pelayanannya, melakukan identifikasi permasalahan yang ada dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan dengan cepat. Kemudian BPJS Kesehatan dapat membuat mekanisme sistem untuk menerima umpan balik dari peserta JKN terkait proses pelayanan. Dengan adanya keterlibatan tersebut dalam perbaikan proses pelayanan, maka akan membantu memastikan bahwa pelayanan yang disediakan telah sesuai dengan harapan mereka.

5.3.2 Kepuasan Peserta JKN Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Hasil analisis dari *importance performance analysis* menunjukkan dimensi *responsiveness* mendapatkan rata-rata tingkat kesesuaian 85,30% dengan kriteria belum memuaskan. Hal ini sejalan dengan penelitian Hervianto (2022) responden belum puas dengan pelayanan petugasnya dan rata-rata tingkat kesesuaian dimensi *responsiveness* 88,84%.⁵¹

Dimensi *responsiveness* melibatkan kemampuan dan kesediaan pelayan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan efektif dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan pelanggan.⁵³ Dimensi *responsiveness* pada pelayanan petugas di Kantor BPJS Kesehatan berkaitan dengan kemampuan petugas untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan, permintaan, dan pertanyaan peserta JKN.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* belum memuaskan peserta JKN (85,30%). Hal ini dapat dilihat jika skor jawaban

responden pada tingkat kenyataan dan tingkat harapan yang mendapatkan rata-rata kurang dari rata-rata kepuasan tingkat kesesuaian keseluruhan (88,70%). Dimensi ini memiliki tiga atribut yaitu kemampuan petugas BPJS Kesehatan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan peserta, petugas BPJS Kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh peserta, serta tindakan cepat pada peserta yang membutuhkan pelayanan.

Apabila dilihat per atribut dimensi ini, semua atribut belum memuaskan peserta JKN yaitu kemampuan petugas BPJS Kesehatan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan peserta (84,67%), petugas BPJS Kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh peserta (87,70%), dan tindakan cepat pada peserta yang membutuhkan pelayanan (83,53%), dimana atribut tersebut nilai tingkat kesesuaiannya tidak memenuhi rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan.

Maka dari itu, BPJS Kesehatan harus melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap sistem pelayanan internal. Hal ini meliputi peninjauan proses kerja, alokasi sumber daya, dan kapasitas petugas. Kemudian BPJS Kesehatan juga harus menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan untuk petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada peserta. Dengan meningkatkan kompetensi petugas, diharapkan pelayanan dapat diberikan dengan lebih cepat dan efektif.

5.3.3 Kepuasan Peserta JKN Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Hasil analisis dari *importance performance analysis* menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memperoleh rata-rata tingkat kesesuaian 95,65% dengan kriteria kesesuaian sudah memuaskan. Hal ini sejalan dengan penelitian Hervianto (2022)

dimana dimensi *tangible* memberikan rasa puas kepada peserta JKN dengan tingkat kesesuaian 91,07%.⁵¹

Dimensi *tangible* dikatakan sebagai elemen-elemen fisik yang menyertai penyampaian pelayanan kepada pelanggan. Hal ini termasuk fasilitas fisik, peralatan, bahan, dan bukti fisik lainnya yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan. Fasilitas fisik yang nyaman, ruangan tunggu yang bersih, dan lingkungan yang menyenangkan dapat meningkatkan kenyamanan peserta selama proses pelayanan.⁵³

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* sudah memuaskan peserta JKN (95,65%). Hal ini dapat dilihat jika skor jawaban responden pada tingkat kenyataan dan tingkat harapan yang memperoleh rata-rata lebih dari rata-rata kepuasan tingkat kesesuaian keseluruhan (88,70%). Dimensi *tangible* memiliki tiga atribut yaitu pelayanan oleh petugas yang sopan dan ramah, kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang digunakan, serta kerapian dan kebersihan penampilan petugas BPJS Kesehatan, yang dimana semua atribut tersebut termasuk ke dalam kriteria sudah memuaskan.

Oleh karena itu, penting bagi BPJS Kesehatan untuk tetap memiliki mekanisme pengaduan yang jelas dan mudah diakses bagi peserta yang mengalami perlakuan tidak sopan dari petugas. Peserta harus dapat melaporkan insiden tersebut dengan mudah dan mendapatkan respons yang cepat dari BPJS Kesehatan. Selain itu, BPJS Kesehatan secara berkala harus menyelenggarakan program pelatihan etika dan etiket untuk petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada peserta. Pelatihan ini dapat mencakup pentingnya sikap sopan, ramah, dan empati dalam berinteraksi dengan peserta.

5.3.4 Kepuasan Peserta JKN Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Hasil analisis dari importance performance analysis menunjukkan bahwa dimensi *assurance* mendapatkan rata-rata tingkat kesesuaian 86,11% dengan kriteria kesesuaian belum memuaskan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Hervianto (2022) yang menyebutkan jika dimensi *assurance* belum memberikan rasa puas kepada peserta JKN dengan tingkat kesesuaian 84,09%.⁵¹

Dimensi *assurance* sebagai kemampuan petugas guna membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui perilaku, kompetensi, dan integritas yang terlihat. Teori dimensi *assurance* ini menekankan pentingnya membangun kepercayaan, keyakinan, dan rasa aman pelanggan melalui perilaku, kompetensi, integritas, dan keandalan petugas dalam menyediakan pelayanan.⁵⁴

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* belum memuaskan peserta JKN (86,11%). Hal ini dapat dilihat jika skor jawaban responden pada tingkat kenyataan dan tingkat harapan yang memperoleh rata-rata dibawah rata-rata kepuasan tingkat kesesuaian keseluruhan (88,70%). Dimensi *assurance* memiliki tiga atribut yaitu petugas mampu menjaga kerahasiaan data peserta, pengetahuan dan kemampuan petugas dalam bekerja, dan jaminan berupa penyelesaian keluhan dan kepercayaan peserta terhadap pelayanan yang diberikan, dimana ketiga atribut termasuk ke dalam kriteria belum memuaskan.

Oleh karena itu, penting bagi BPJS Kesehatan perlu melaksanakan program pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada peserta. Pelatihan ini dapat mencakup peningkatan keterampilan teknis, pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur, serta peningkatan keterampilan interpersonal. Selain itu, BPJS Kesehatan perlu mengkomunikasikan perubahan atau pembaruan yang relevan kepada peserta

dengan cara yang mudah dipahami. Kemudian BPJS Kesehatan juga harus memiliki sistem pengawasan dan evaluasi kinerja yang dilakukan secara objektif dan teratur agar dapat mengetahui dan menanggapi setiap keluhan dan masalah dari peserta JKN terhadap pelayanan petugas.

5.3.5 Kepuasan Peserta JKN Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Hasil analisis dari *importance performance analysis* menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* mendapatkan rata-rata tingkat kesesuaian 88,70% dengan kategori kesesuaian yaitu memuaskan. Hal ini sejalan dengan penelitian Hervianto (2022) bahwa dimensi *emphaty* masih belum memuaskan peserta JKN yang berkunjung ke kantor BPJS Kesehatan dengan tingkat kesesuaian 87,30%.⁵¹

Dimensi *empathy* merupakan kemampuan petugas untuk memahami, menghargai, dan menanggapi perasaan pelanggan dengan tepat. Hal ini melibatkan kemampuan petugas untuk mengenali situasi emosional pelanggan dan berperilaku secara empatik.⁵⁴ Dengan menunjukkan kepedulian, perhatian pribadi, dan kemampuan memahami yang baik, petugas dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka dalam pelayanan.⁵⁴

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* sudah memuaskan (88.70%). Hal ini dapat dilihat dari skor jawaban responden pada tingkat kenyataan dan tingkat harapan mendapatkan rata-rata lebih dari rata-rata kepuasan tingkat kesesuaian keseluruhan (88,70%). Dimensi ini memiliki tiga atribut yaitu memberikan perhatian terhadap keluhan peserta, pelayanan kepada semua peserta tanpa memandang status sosial dan lain-lain, serta hubungan antara petugas pelayanan dan pasien terjalin komunikasi yang baik.

Meskipun secara rata-rata kesesuaian keseluruhan dimensi *emphaty* ini telah memuaskan, tetapi dalam atributnya masih terdapat atribut yang belum memuaskan peserta JKN yaitu memberikan perhatian terhadap keluhan peserta yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 88.22%. Hal ini terlihat pada atribut, jika skor jawaban responden pada tingkat harapan lebih tinggi dibandingkan skor jawaban tingkat kenyataan. Responden banyak yang memilih atribut ini dengan harapan yang penting, tetapi untuk tingkat kenyataannya responden masih ada yang memilih tidak baik bagi pelayanan yang mereka terima.

Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu menyelenggarakan program pelatihan komunikasi dan *customer service* bagi petugas pelatihan ini meliputi pengembangan keterampilan mendengarkan aktif, empati, serta teknik komunikasi yang efektif. Kemudian BPJS Kesehatan harus membentuk tim khusus yang bertanggung jawab dalam menangani keluhan peserta. Tim ini harus memiliki sistem yang terstruktur, wewenang untuk mengambil keputusan dan responsif untuk menangani keluhan secara tepat waktu. Selain itu, BPJS Kesehatan harus meningkatkan monitoring dan pengawasan terhadap kinerja petugas dalam memberikan pelayanan. Melalui monitoring yang lebih intensif, BPJS Kesehatan dapat mengidentifikasi masalah dan melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan.

5.3.6 Strategi Peningkatan Pelayanan Petugas Berdasarkan Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil dari *importance performance analysis* diketahui letak dari pelaksanaan setiap atribut dari masing-masing dimensi pelayanan petugas BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta JKN, sehingga diagram kartesius dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan

untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan. Melalui penjabaran dari keseluruhan atribut pelayanan ke dalam diagram kartesius, maka dapat membantu perusahaan dalam mengetahui peringkat pelayanan sesuai dengan kepuasan konsumen dan dapat mengidentifikasi sikap yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan.⁵⁵

Berdasarkan diagram kartesius dapat diketahui setiap atribut dari masing-masing dimensi pelayanan petugas BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam dengan kuadran yang terbagi menjadi empat bagian yaitu sebagai berikut:

5.3.6.1 Kuadran A (Prioritas Utama)

Berdasarkan diagram kartesius dari hasil perhitungan *importance performance analysis* atribut yang terletak pada kuadran A antara lain :

1. Atribut (3), prosedur pelayanan peserta tidak berbelit-belit.
2. Atribut (4), kemampuan petugas BPJS Kesehatan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan peserta.
3. Atribut (11), pengetahuan dan kemampuan petugas dalam bekerja.

Kuadran A adalah wilayah prioritas utama untuk dilakukan peningkatan karena pada kuadran ini atribut-atributnya dianggap penting dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan peserta, namun kenyataan kinerjanya masih belum menjalankan sesuai dengan harapan peserta. Sehingga peserta merasa belum puas dengan pelayanan petugas yang diberikan oleh BPJS Kesehatan KC Batam.

Kuadran A merupakan letak atribut yang memiliki *high importance* dan *low performance*, berarti atribut pelayanan petugas yang dirasakan penting oleh peserta, tetapi saat pelaksanaannya masih belum memuaskan, dengan begitu atribut layanan petugas ini harus menjadi prioritas utama dalam peningkatan mutu pelayanan.⁵⁶

Hasil penelitian menunjukkan kuadran A diisi oleh atribut dari dimensi *reliability* (3), *responsiveness* (4), dan *assurance* (11). Atribut-atribut tersebut menunjukkan jika tingkat harapan dari peserta sangat tinggi, tetapi pada kenyataannya peserta memilih kinerja yang kurang baik terhadap pelaksanaan pelayanan dari petugas BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam. Hal ini sejalan dengan penelitian Effendi (2020) dan Husna (2023) yang menunjukkan atribut prosedur pelayanan petugas yang cepat dan tepat, kemampuan petugas yang cepat tanggap, dan kemampuan petugas termasuk ke dalam kuadran A.^{57,58}

Dalam mengatasi kelemahan atribut pada kuadran A yang belum dapat memuaskan peserta JKN, BPJS Kesehatan harus melakukan *monitoring* dan evaluasi terhadap kinerja petugas secara rutin dan berkala. Hal tersebut dapat dilakukan dengan pengawasan langsung, peninjauan rekaman pelayanan atau melakukan survei kepuasan pelanggan. Dengan memantau kinerja petugas, BPJS Kesehatan KC Batam dapat mengidentifikasi masalah yang timbul dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan. Penghargaan dan insentif juga dapat diberikan oleh BPJS Kesehatan KC Batam kepada petugas pelayanan yang memberikan layanan dengan baik.

5.3.6.2 Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Berdasarkan diagram kartesius dari hasil perhitungan *importance performance analysis* atribut yang terletak pada kuadran B antara lain :

1. Atribut (7), pelayanan oleh petugas yang sopan dan ramah.
2. Atribut (8), kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan yang digunakan.
3. Atribut (9), kerapian dan kebersihan penampilan petugas BPJS Kesehatan.
4. Atribut (10), petugas mampu menjaga kerahasiaan data peserta.

Kuadran B adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh peserta dan atribut tersebut sudah sesuai dengan harapan peserta, sehingga peserta puas dengan pelayanan yang diberikan petugas BPJS Kesehatan KC Batam.

Kuadran B ini merupakan letak atribut yang memiliki *high importance* dan *high performance*, berarti atribut pada kuadran ini dianggap penting oleh peserta dan memiliki kinerja yang baik, sehingga memberikan rasa puas kepada peserta JKN terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Oleh karena itu, atribut ini harus dipertahankan oleh BPJS Kesehatan KC Batam.

Hasil penelitian ini menunjukkan jika kuadran B diisi oleh dimensi *tangible* (7,8,9) dan *assurance* (10). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Effendi (2020) dan Husna (2023) yang menunjukkan pada kuadran B terdapat atribut pelayanan petugas yang sopan, peralatan yang lengkap, penampilan petugas yang rapi, dan petugas mampu menjaga kerahasiaan data.^{57,58} Atribut yang terletak pada kuadran B ini merupakan atribut yang dianggap sangat penting bagi peserta dan kinerjanya telah sesuai dengan yang diharapkan peserta.⁵⁶

Oleh karena itu, BPJS Kesehatan harus mempertahankan kinerja pelayanan petugasnya, karena atribut yang ada pada kuadran B ini dapat memberikan kepuasan kepada peserta JKN yang mendapatkan pelayanan dari petugas BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam.

5.3.6.3 Kuadran C (Prioritas Rendah)

Berdasarkan diagram kartesius dari hasil perhitungan *importance performance analysis* atribut yang terletak pada kuadran C antara lain :

1. Atribut (1), prosedur penerimaan peserta dilakukan dengan cepat dan tepat.
2. Atribut (2), kedisiplinan dalam pemberian pelayanan kepada peserta.

3. Atribut (5), petugas BPJS Kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh peserta.
4. Atribut (6), tindakan cepat pada peserta yang membutuhkan pelayanan
5. Atribut (12), jaminan berupa penyelesaian keluhan dan kepercayaan peserta terhadap pelayanan yang diberikan.
6. Atribut (13), memberikan perhatian terhadap keluhan peserta.
7. Atribut (14), pelayanan kepada semua peserta tanpa memandang status sosial dan lain-lain.
8. Atribut (15), hubungan antara petugas pelayanan dan pasien terjalin komunikasi yang baik.

Kuadran C adalah wilayah atribut yang berprioritas rendah untuk dilakukan peningkatan, karena manfaat yang dirasakan tidak terlalu penting bagi peserta. Pada kuadran C ini atribut dianggap kurang penting oleh peserta dan kinerjanya pun tidak terlalu memuaskan peserta.

Kuadran C merupakan letak atribut yang memiliki *low importance* dan *low performance*, berarti kepentingan pada atribut tidak terlalu penting dan kinerjanya juga belum memuaskan peserta. Oleh karena itu, dalam peningkatan atribut di kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena manfaat yang dirasakan tidak terlalu penting bagi peserta JKN.

Hasil penelitian menunjukkan pada kuadran C ini diisi oleh dimensi *reliability* 1,2), *responsiveness* (5,6), *assurance* (12), dan *emphaty* (13,14,15) . Hal ini sejalan dengan penelitian Effendi (2020) dan Husna (2023) mengatakan atribut-atribut termasuk ke dalam kuadran C.^{57,58} Atribut yang berada pada kuadran ini harus diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya.⁵⁶

Oleh karena itu, BPJS Kesehatan harus melakukan *monitoring* dan evaluasi secara rutin terhadap pelayanan petugas untuk mengidentifikasi kelemahan atau bagian yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam. Selain itu BPJS Kesehatan perlu memberikan pelatihan pengembangan *soft skill* kepada petugas, sehingga dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan bersikap kepada peserta.

5.3.6.4 Kuadran D (Berlebihan)

Berdasarkan diagram kartesius dari hasil perhitungan *importance performance analysis* tidak ada atribut yang terletak pada kuadran D. Kuadran D adalah wilayah atribut yang dianggap kurang penting bagi peserta, namun dirasa berlebihan pada pelaksanaannya sehingga peserta merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Atribut yang ada pada kuadran D ini akan menjadikan pelayanan petugas di BPJS Kesehatan KC Batam unggul dimata peserta JKN, karena dapat memuaskan mereka walaupun atribut tersebut tidak terlalu penting bagi peserta.

Kuadran D merupakan letak atribut yang memiliki *low importance* dan *high performance*, dimana kuadran ini dianggap kurang penting bagi peserta, namun kinerjanya yang berlebihan menjadikan peserta merasakan kepuasan terhadap pelayanan petugas yang diberikan, sehingga dengan adanya atribut pada kuadran D ini menjadikan pelayanan petugas BPJS Kesehatan KC Batam unggul dimata peserta JKN.

5.4 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Interpretasi nilai Customer Satisfaction Index (CSI) disesuaikan dengan kriteria yang dapat ditentukan sebagai berikut :

Tabel 5.1 Customer Satisfaction Index Interpretation

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1.	81%-100%	Sangat Puas
2.	66%-80.99%	Puas
3.	51%-65.99%	Cukup Puas
4.	35%-50.99%	Kurang Puas
5.	0%-34.99%	Tidak Puas

Sumber: (Widodo & Sutopo, 2018)²⁸

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa hasil pengolahan data *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan pada pelayanan petugas di BPJS Kesehatan KC Batam berada pada rentang 66% - 80,99% dan termasuk dalam kategori “puas”.

Berdasarkan hasil pengujian tingkat kepuasan peserta dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari dimensi yang ada. Setelah dilakukan perhitungan terdapat pengaruh kinerja dan kepentingan dari seluruh dimensi terhadap kepuasan nasabah dengan perhitungan CSI yang didapatkan pada penelitian ini sebesar 75.14%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta berada pada kisaran 66% - 80,99% yang artinya “puas” terhadap kinerja pelayanan pada BPJS Kesehatan KC Batam.

Namun, dapat diartikan bahwa hasil kepuasan belum mencapai target kepuasan peserta JKN secara nasional yaitu 93% dan juga masih terdapat sekitar 24.86% peserta memiliki rasa ketidakpuasan. Hal ini merupakan acuan atau tolak ukur untuk BPJS Kesehatan KC Batam untuk memperbaiki kinerja agar lebih maksimal dan memperbaiki atribut-atribut pelayanan yang masih belum memadai. Teori kepuasan mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari harapan konsumen sebelum pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya. Saat telah menggunakan atau membeli suatu produk, konsumen memiliki harapan tentang bagaimana kinerja produk tersebut.⁵⁹