

# *The Quality of Services Provided by BPJS is A Critical Determinant of Member Satisfaction*

Risqia Tamimi<sup>1</sup>, Kayla Putri Anggraeni<sup>2</sup>, Esti Khurulaini<sup>3</sup>, Lutfianti Noor Safi'ah Purnama<sup>4</sup>, Andika Prasetya<sup>5</sup>, Uli Rahmatul Mauludi<sup>6</sup>, Siti Munjiah<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>Universitas Sebelas April

[Risqiatami2@gmail.com](mailto:Risqiatami2@gmail.com), [kaylaputria0@gmail.com](mailto:kaylaputria0@gmail.com), [estikhurull@gmail.com](mailto:estikhurull@gmail.com), [lutfiantinursafiahpurnama@gmail.com](mailto:lutfiantinursafiahpurnama@gmail.com), [4ndikaph@gmail.com](mailto:4ndikaph@gmail.com), [ulirahma78@gmail.com](mailto:ulirahma78@gmail.com), [munjiahsiti154@gmail.com](mailto:munjiahsiti154@gmail.com)

---

## Article Info

### Article history:

Received Jan 12, 2025

Revised Feb 20, 2025

Accepted March 22, 2025

### Keywords:

*BPJS Health, First Facilities, Service Quality*

## ABSTRACT

*The quality of BPJS Health Facilities services has a positive and significant effect on patient satisfaction. Improving the quality of BPJS Health Facilities services is very necessary to increase patient satisfaction and improve the image of the clinic. Health facilities must first improve the quality of service effectively and efficiently, and have high service quality to increase patient satisfaction. The quality of health facility services (Faskes) of the Social Security Administering Agency (BPJS) plays an important role in increasing patient satisfaction. In recent years, BPJS has become one of the largest health insurance providers in Indonesia, with a wide and diverse network of health facilities. However, the service quality of BPJS Health Facilities is still a major concern in increasing patient satisfaction. In this article, the service quality of BPJS Health Facilities is analyzed through several indicators, including waiting time, drug quality, and quality of care. The results show that the high quality of BPJS Health Facilities services has a positive effect on patient satisfaction. Patients who receive services with short waiting times, good quality medicines, and satisfactory quality of care tend to be more satisfied with the services provided. Fee collection by the first health facility also plays an important role in increasing patient satisfaction. The first health facility that is able to cover service costs effectively and efficiently tends to increase patient satisfaction. Thus, improving the quality of primary health care services is very necessary to increase patient satisfaction and improve the image of the clinic.*



Copyright © 2022 SINTESA. All rights reserved.

## Corresponding Author:

Risqia Tamimi,  
Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Jl. Angkrek Situ Nomor 19, Situ, Kec. Sumedang Utara, Kab. Sumedang, Jawa Barat 45323 telp (0261)202911  
Email: [risqiatami2@gmail.com](mailto:risqiatami2@gmail.com)

---

## 1. INTRODUCTION

Kesehatan adalah salah satu hal yang paling berharga dalam hidup. Kesehatan adalah nikmat besar dari Tuhan yang wajib dijaga karena ketika sakit, berbagai aktivitas sehari-hari akan terganggu. Memperhatikan kesehatan sangatlah penting untuk setiap orang, terutama bagi mereka yang memiliki banyak aktivitas jangan sampai menyepelekan masalah kesehatan. Segala sesuatu harus seimbang, dimulai dari hal kecil seperti aktivitas fisik. Aktivitas fisik yang tepat sangat penting karena memiliki banyak manfaat bagi tubuh dan dapat memengaruhi kualitas hidup seseorang. Sayangnya, sebagian orang menyepelekan pentingnya memperhatikan kesehatan tubuh. Kebanyakan orang lupa dengan kalimat “lebih baik mencegah daripada mengobati” padahal kalimat itu sangat penting untuk diingat. Banyak orang juga tidak menyadari bahwa salah satu penyebab penyakit ialah memiliki perilaku dan juga kebiasaan yang berpengaruh buruk pada kesehatan. Kesehatan identik dengan keadaan fisik seseorang. Oleh karena itu, sangat penting bagi masyarakat untuk memperhatikan kesehatan dan berperilaku sehat. Pemerintah juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Pemerintah harus mampu memberikan akses yang luas terhadap

fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, dan laboratorium kesehatan.

BPJS telah menjadi salah satu penyedia jaminan kesehatan terbesar di Indonesia, dengan jaringan fasilitas kesehatan yang luas dan beragam. Namun, kualitas layanan kesehatan BPJS masih menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan BPJS berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan pasien meliputi efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Dari berbagai uraian di atas, terlihat bahwa kebijakan pelayanan kesehatan melalui program penyelenggaraan jaminan kesehatan bagi masyarakat belum dapat terlaksana dengan baik dengan mutu pelayanan berorientasi pada pasien dan kepuasan pasien yang tinggi. Peningkatan kualitas layanan kesehatan BPJS dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti meningkatkan kualitas obat, meningkatkan kualitas perawatan, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Pemungutan biaya oleh Faskes pertama juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Faskes pertama yang mampu membiayai biaya pelayanan dengan efektif dan efisien cenderung meningkatkan kepuasan pasien. BPJS Kesehatan juga berupaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan melalui kolaborasi dengan stakeholder dan penerapan digitalisasi layanan kesehatan. Dengan demikian, BPJS Kesehatan dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Pasien yang sakit yang memiliki kartu BPJS Kesehatan dan terdaftar sebagai peserta dapat mendapatkan layanan melalui prosedur pelayanan BPJS. Perawatan kesehatan seperti puskesmas harus memberikan layanan yang memenuhi standar kualitas layanan (KEMENKES, 2013). Pelayanan yang diberikan memengaruhi kepuasan pasien; dalam hal ini, pelayanan tidak hanya mencakup pemulihan fisik dari sakit atau peningkatan kesehatan, tetapi juga kepuasan terhadap sikap, ketersediaan sarana dan prasarana, dan lingkungan fisik yang nyaman (Jacobs, 2013). Persepsi seseorang terhadap pelayanan yang mereka terima menentukan seberapa puas mereka. Seseorang akan merasa puas ketika mereka menerima layanan yang melebihi harapan mereka atau memenuhi harapan mereka. Mutu pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pasien atau pelanggan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh suatu fasilitas kesehatan (Ulumiyah, 2018). Berdasarkan data BPJS Kesehatan, indeks kepuasan peserta BPJS mencapai 75% dan indeks kepuasan fasilitas kesehatan mencapai 65%. Kemudian pada tahun 2023, target indeks kepuasan peserta meningkat menjadi 85% dan indeks kepuasan fasilitas kesehatan mencapai 80%.

## **2. LITERATURE STUDY**

### **a. Manajemen Strategi**

Menurut Fred (2008) Strategis management adalah seni dan ilmu untuk membuat keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya. Perencanaan jangka panjang, sebaliknya, berusaha untuk mengoptimalkan tren saat ini untuk masa depan, sedangkan tujuan manajemen strategis adalah untuk memanfaatkan dan menciptakan peluang baru untuk masa depan.

Perencanaan strategis, pada hakikatnya, adalah rencana permainan perusahaan. Sama seperti tim sepak bola yang membutuhkan rencana permainan untuk memiliki peluang menang, perusahaan harus memiliki rencana strategis yang baik untuk bersaing dengan sukses. Margin laba di hampir setiap industri telah menurun tajam, sehingga hanya menyisakan sedikit ruang untuk kesalahan dalam keseluruhan rencana strategis. Rencana strategis dihasilkan dari pilihan manajerial yang sulit di antara alternatif yang baik, dan menandakan komitmen terhadap pasar, kebijakan, prosedur, dan operasi tertentu yang menggantikan, “tindakan yang kurang diinginkan”. (Fred, 2008).

### **b. Tahapan Dalam Manajemen Strategi**

#### **1. Formulasi Strategi**

Menurut Fred (2008) Pengembangan strategi melibatkan pengembangan visi dan misi perusahaan, mengidentifikasi peluang dan ancaman dari sumber eksternal, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal, menetapkan tujuan jangka panjang, merancang strategi alternatif, dan akhirnya memilih strategi yang tepat untuk diterapkan. Strategi memberi organisasi keunggulan kompetitif jangka panjang karena strategi mengikatnya ke pasar, sumber daya, teknologi, dan produk tertentu untuk jangka waktu yang lama. Keputusan strategis memengaruhi berbagai bagian operasi dan perusahaan dalam jangka panjang. Mereka yang bertanggung jawab untuk mengatur sumber daya yang diperlukan untuk implementasi adalah manajer tingkat atas, yang paling memahami dampak dari keputusan yang dibuat untuk mengembangkan strategi.

## 2. Implementasi Strategi

Menurut Fred (2008) Perusahaan harus menetapkan tujuan tahunan, membuat kebijakan, meningkatkan motivasi karyawan, dan menyediakan sumber daya untuk menerapkan strategi. Untuk menerapkan strategi ini, perusahaan harus membangun budaya yang mendukungnya, membangun struktur organisasi yang kuat, mengarahkan upaya pemasaran, menyiapkan anggaran, mengembangkan dan memberdayakan sistem informasi, dan menghubungkan kinerja karyawan dengan kinerja perusahaan. Fase pelaksanaan manajemen strategis adalah memobilisasi manajer dan karyawan untuk menerapkan strategi yang telah dirumuskan. Fase ini sering dianggap sebagai fase yang paling sulit dari manajemen strategis dan membutuhkan banyak upaya, komitmen, dan pengorbanan pribadi untuk menerapkan strategi. Kesuksesan strategi didasarkan pada kemampuan manajer untuk memberikan inspirasi kepada karyawan mereka.

## 3. Evaluasi Strategi

Menurut Fred (2008) Proses manajemen strategis mencakup evaluasi strategi. Manajer ingin tahu apa yang salah dengan strategi; evaluasi strategi adalah cara utama untuk mendapatkan informasi ini. Faktor internal dan eksternal terus berubah, jadi semua strategi dapat diubah di masa mendatang. Tiga aktivitas utama evaluasi strategi adalah melihat faktor eksternal dan eksternal yang mendasari strategi saat ini, mengukur kinerja, dan mengambil tindakan koreksi. Evaluasi diperlukan karena kesuksesan saat ini tidak menjamin kesuksesan di masa mendatang. Karena keberhasilan selalu membawa masalah baru, perusahaan yang tidak mengatasi masalah baru akan gagal.

### c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kemampuan dan kesediaan suatu perusahaan untuk memberikan nilai dan manfaat yang superior kepada pelanggan melalui penyampaian layanan yang bermutu tinggi.

#### 1. Tangibility (Keberwujudan)

Penampilan fisik fasilitas, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Dimensi ini mengukur sejauh mana perusahaan mampu menghadirkan layanannya secara nyata dan mudah dipahami oleh pelanggan. Hal ini mencakup aspek seperti:

- Kebersihan dan kerapian fasilitas layanan
- Kemudahan akses dan navigasi
- Kemudahan penggunaan peralatan
- Penampilan menarik dan profesional karyawan
- Kualitas materi komunikasi seperti brosur, website, dan email

#### 2. Reability (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan akurat sesuai dengan janji. Dimensi ini mengukur sejauh mana perusahaan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal konsistensi dan akurasi layanan. Hal ini mencakup aspek seperti:

- Ketepatan waktu penyelesaian layanan
- Ketepatan informasi yang diberikan
- Kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan benar
- Minimnya kesalahan dan kegagalan dalam penyampaian layanan
- Konsistensi dalam kualitas layanan dari waktu ke waktu

#### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu. Dimensi ini mengukur sejauh mana perusahaan mampu merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan tanggap. Hal ini mencakup aspek seperti:

- Kemudahan dalam menghubungi dan berkomunikasi dengan perusahaan

- Kecepatan dalam menangani keluhan dan pertanyaan pelanggan
- Kesiapan untuk membantu dan memberikan solusi
- Fleksibilitas dalam memenuhi kebutuhan khusus pelanggan
- Kecepatan dalam menyelesaikan masalah dan menindaklanjuti permintaan

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Pengetahuan dan keahlian karyawan, serta keamanan dan kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi ini mengukur sejauh mana perusahaan mampu memberikan rasa aman, terjamin, dan terpercaya kepada pelanggan. Hal ini mencakup aspek seperti:

- Kompetensi dan keahlian karyawan dalam memberikan layanan
- Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan
- Keamanan data dan informasi pribadi pelanggan
- Kejelasan dan transparansi dalam proses layanan
- Reputasi dan kredibilitas perusahaan dalam memberikan layanan

#### **5. Empathy (Empati)**

Perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan. Dimensi ini mengukur sejauh mana perusahaan mampu memahami dan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan. Hal ini mencakup aspek seperti:

- Kemampuan untuk memahami situasi dan kondisi pelanggan
- Kemampuan untuk mendengarkan dan memahami keluhan dan kebutuhan pelanggan
- Kesiapan untuk membantu dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan
- Kemampuan untuk menunjukkan rasa empati dan kepedulian terhadap pelanggan
- Kemampuan untuk membangun hubungan yang baik dan personal dengan pelanggan

#### **d. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum publik yang dibentuk oleh negara berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan bertugas menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh warga negara Indonesia.

#### **e. Kerangka Berfikir**

Penentuan tingkat kepuasan peserta pada perusahaan penyedia jasa dapat dilakukan berdasarkan dimensi kualitas layanan, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Berdasarkan dimensi kualitas layanan tersebut, dapat dilakukan survei terhadap kepuasan peserta.

### **3. METHOD**

Metode penelitian yang dipilih adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena yang ada, dengan cara mengumpulkan data yang valid dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah wawancara dengan peserta BPJS dan petugas pelayanan BPJS. Data internal, penelitian terdahulu, dan media massa juga digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

### **4. RESULTS AND DISCUSSION**

#### **a. Tabel Wawancara**

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	HASIL WAWANCARA	
	TANGIBILITY	Kebersihan dan kerapian fasilitas layanan BPJS	Kebersihan dan kerapian di fasilitas kesehatan yang disediakan oleh BPJS cukup rapih dan bersih.	
		Kemudahan akses dan navigasi dari BPJS	Layanan fasilitas kesehatan terhadap peserta BPJS cukup dimudahkan dari segi akses memiliki pelayanan yang sama dengan pasien umum, namun masih ada beberapa oknum yang berbuat tidak adil	
		Penampilan dan keprofesionalan karyawan BPJS	Karyawan BPJS berpenampilan rapih dan resik	
		Kualitas komunikasi seperti brosur, website dan email dari BPJS	Kualitas komunikasi BPJS sangat memadai dan tergolong baik sekali dari segi brosur dan website sangat membantu peserta BPJS	
		Ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan	Baik, karyawan bias tepat waktu dalam pelaksanaan pelayanan	
QUALITY OF SERVICE	REABILITY	Ketepatan informasi yang diberikan	Cukup baik, karena kebutuhan peserta BPJS bisa selalu ditangani	
		Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah	Baik, karyawan di BPJS responsive terhadap penanganan masalah yang di hadapi	
		Cara karyawan dalam meminimalisir kesalahan dan kegagalan dalam pelayan	Karyawan BPJS dapat meminimalisir kesalahan dalam penanganan masalah karna selalu ada solusi untuk peserta	
		Kualitas pelayanan karyawan dari waktu ke waktu	Kualitas pelayanan dari waktu ke waktu cukup baik untuk menangani kebutuhan yang diinginkan anggota aktif	
			Kemudahan dalam berkomunikasi dengan perusahaan BPJS	Mudah melalui sarana komunikasi yang BPJS sediakan , sehingga respon karyawan cukup cepat saat ada keluhan
			Kecepatan dalam menangani keluhan dan pertanyaan peserta	Tanggapan awal dari BPJS cukup cepan, namun terkadang proses penyelesaian masalah memakan waktu yang cukup lama

	RESPONSIVENESS	Fleksibilitas dalam memenuhi kebutuhan khusus pelanggan	Terkadang peserta merasa bahwa prosedur yang ada kurang fleksibel
		Kecepatan dalam menindaklanjuti masalah dan permintaan peserta	Cukup cepat, tapi terkadang saat ada masalah para karyawan selalu lama saat menindaklanjuti masalah tersebut
	ASSURANCE	Kompetensi dan keahlian karyawan dalam memberikan layanan	Keahlian karyawan BPJS adalah bias membangun komunikasi dua arah secara efektif
		Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	Cukup, para karyawan cukup ramah dan sopan sehingga dalam pelayanan peserta merasa nyaman
		Kejelasan dan transparansi dalam proses layanan	Proses pelayanan yang diberikan oleh BPJS bersifat terbuka
		Reputasi perusahaan dalam memberikan layanan	Reputasi BPJS di kalangan peserta cukup baik kadang cepat kadang lambat dari segi pelayanan
	EMPATHY	Kemampuan untuk memahami situasi dan kondisi peserta	Sangat baik, karyawan BPJS memperlakukan peserta dengan penuh perhatian, sungguh - sungguh mengutamakan kepentingan peserta dan memahami kebutuhan mereka
		Kemampuan untuk mendengarkan dan memahami keluhan peserta	Karyawan BPJS menjadi pendengar yang baik untuk memahami keluhan peserta
		Kemauan untuk membantu dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan peserta	Kesediaan karyawan terlihat dari kemampuan karyawan dalam memberikan respon dan solusi dengan penjelasan yang singkat, padat dan jelas
		Kemampuan untuk menunjukkan rasa empati dan kepedulian terhadap peserta	Karyawan memberikan perhatian pribadi, tidak menyela penjelasan dari peserta dan menunjukkan

			Sikap ramah, sopan dan tidak diskriminatif
		Kemampuan untuk membangun hubungan yang baik dan personel dengan peserta	Cara karyawan dalam membangun hubungan dengan peserta cukup baik sehingga tidak ada miss komunikasi antara peserta dengan karyawan BPJS

## b. Pembahasan

Hasil penelitian yang menggunakan metode pengamatan wawancara terhadap peserta BPJS menunjukkan bahwa dimensi kemampuan mendapat respons yang cukup baik. Ini menunjukkan bahwa kewujudan dan bukti fisik pelayanan kesehatan di BPJS kesehatan kepada peserta BPJS cukup baik karena fasilitas kesehatan memiliki fasilitas yang cukup memadai, seperti ruang tunggu yang cukup sehingga memberikan rasa nyaman.

Selain dimensi Realibility dan Assurance, dimensi Empathy adalah dimensi lain yang memiliki respons positif dari peserta pengguna BPJS. Peserta menunjukkan dalam wawancara bahwa karyawan BPJS dapat menjadi pendengar yang baik dan memberikan perhatian khusus pada masalah yang dihadapi oleh peserta BPJS.

Di antara lima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, dua di antaranya menunjukkan respons yang buruk dari peserta BPJS. Dalam dimensi ketangkasan, ada beberapa layanan yang tidak memuaskan peserta, seperti staf faskes yang tidak adil terhadap beberapa peserta. Pihak BPJS harus memperhatikan hal ini karena berdampak pada tingkat kepuasan peserta BPJS.

BPJS menanggapi keluhan peserta dengan cepat, tetapi kadang-kadang memerlukan waktu yang lama untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, BPJS harus meningkatkan kinerja karyawan dalam menangani keluhan peserta agar mereka merasa puas dengan layanan yang tepat dan cepat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun layanan Fasilitas Kesehatan secara umum baik, mereka masih belum dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan. Menurut tabel hasil wawancara di atas, perlu ada peningkatan ketangkasan dan responsifitas untuk meningkatkan kepuasan peserta BPJS. Ini termasuk meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dan meningkatkan keadilan bagi staf yang bekerja di fasilitas kesehatan BPJS.

Selain itu, dimensi kualitas pelayanan yang masuk dalam kategori baik adalah Capacity, Insurance, dan Efficiency. Artinya, fasilitas kesehatan tidak perlu lagi meningkatkan kualitas pelayanan karena fasilitas sudah sangat memadai dari segi kegunaan dan kenyamanan, penampilan karyawan baik, serta prosedur pelayanan yang dilakukan sesuai standar perusahaan.

Agar pemasaran jasa dapat berhasil, maka strategi yang harus digunakan adalah posisi kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap mutu pelayanan. Dengan demikian, dengan mengetahui posisi pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan atau anggota BPJS Kesehatan, maka perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan sejenis yang sudah beroperasi saat ini. Berdasarkan hasil penelitian, Fasilitas Kesehatan harus mempertimbangkan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan dalam melakukan promosi jasanya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan, dapat digunakan strategi pemasaran jangka pendek.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta mandiri BPJS Kesehatan masih merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan. Hal ini tentu saja berdampak pada kepatuhan peserta dalam membayar iuran BPJS Kesehatan, meskipun program BPJS Kesehatan terus berlanjut. Terkait dengan temuan penelitian ini, implikasi strategisnya harus difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan mandiri pada dimensi keyakinan, keyakinan, dan responsifitas. Ini karena ketiga dimensi ini termasuk dalam prioritas peningkatan kualitas pelayanan yang harus segera dilakukan.

## 4. CONCLUSION

Hasil observasi wawancara peserta BPJS menunjukkan bahwa dimensi Reability mendapat respon yang cukup baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di BPJS secara fisik memadai dan memberikan kenyamanan kepada peserta. Dimensi Assurance juga mendapat respon positif, BPJS menjamin pelayanan kesehatan yang aman dan tepat waktu.

Dimensi Empati juga mendapat respon positif, pegawai BPJS menunjukkan empati terhadap situasi peserta, mendengarkan permasalahannya, dan memberikan perhatian pribadi. Namun, ada dua dimensi yang responsnya buruk: Tangibility dan Responsiveness.

BPJS perlu mengatasi permasalahan seperti perlakuan tidak adil terhadap peserta dan meningkatkan waktu tindak lanjut pengaduan untuk meningkatkan kepuasan peserta. Meskipun dimensi Reability, Assurance, dan Empathy mendapat respon yang baik, namun BPJS tetap harus fokus pada peningkatan Tangibility dan Responsiveness untuk meningkatkan kepuasan peserta.

Dalam pemasaran jasa, kepuasan peserta merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan. BPJS Kesehatan harus menerapkan strategi pemasaran jangka pendek untuk meningkatkan kepuasan peserta, dengan fokus pada peningkatan mutu dan keadilan pelayanan di setiap fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan mandiri masih kurang memuaskan sehingga berdampak pada kepatuhan peserta dalam membayar iuran. Penelitian ini memiliki implikasi strategis dengan mengutamakan aspek kepercayaan, empati, dan daya tanggap, dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan mandiri. Agar peserta semakin puas, BPJS harus memastikan bahwa pelayanannya cepat, menyelesaikan masalah, memberikan informasi yang memadai, memiliki keterampilan yang baik, bersikap ramah, dan menyelesaikan keluhan.

## REFERENCES

- Aprianto, B dan A.F. Jacob. 2013. Pedoman Lengkap Profesional SDM Indonesia. PPM Management. Jakarta
- Fred, R. (2008). *Strategic Management : Concept and Cases 10 th ed.* Jakarta: Salemba Empat.
- Kemendes Republik Indonesia (2014). Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kemendes RI.
- Kemendagri Kesehatan RI. 2013. Buku Saku FAQ, Frequently Asked Question BPJS Kesehatan. Kemendagri Kesehatan RI, Jakarta
- Kotler, P. &. (2016). Marketing Management. *Pearson Prentice Hall*, -
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management. Pearson Prentice Hall. Prof.Dr. Sondang P.Sinagian, M. (2011). *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Prof.Dr.Sofian Assauri, M. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Sinambela, P. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi aksara.
- Sugiyono, D. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. -: Alfabeta.
- Tjiptono, A. (2014). *Kualitas Layanan Manajemen*. -: PT Gramedia Pustaka Utama.
- jijptono, F., & Chandra, G. (2016). Pemasaran jasa: Konsep, teori, dan strategi. Erlangga
- Ulumiyah. (2018). meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien di puskesmas. *jurnal administrasi kesehatan*, -.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: LAN.