

Analisa Deskriptif Google Review Untuk Mengukur Kepuasan Peserta di Kantor Cabang Lingkup Kedeputan Wilayah XII

Teguh Wijaya^{1*}, Fanny Wiramijaya², Yulisna Christin³

¹⁻³ BPJS Kesehatan, teguh.wijaya@bpjs-kesehatan.go.id

Abstract: BPJS Kesehatan as a public institution mandated to organize the National Health Insurance has a big challenge related to participant satisfaction as it has entered a decade of implementing the National Health Insurance (JKN), BPJS Kesehatan is required to continue to improve satisfaction to participants, Currently, there are many ways or methods used by participants to express satisfaction or dissatisfaction with services, one of which is providing reviews through social media in the form of google reviews, related to this, researchers researched the level of participant satisfaction with BPJS Health services at branch offices throughout Deputy Region XII. This research uses descriptive research methods, namely research with an approach based on symptoms systematically and accurately regarding the characteristics of certain populations or regions, and combined with document analysis research or content analysis. The purpose of this study is to determine the level of branch office services based on the results of reviews conducted by participants through Google reviews, based on research participants who get services at the Branch Office give a rating of 4.6 with a maximum rating scale of 5, then for the reviews given by participants, researchers categorized them according to the dimensions of the quality of participant services, namely Physical Evidence (Tangibles), Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, based on these dimensions there were 110 reviews for the July 2022-July 2023 period with the results of 106 reviews or 96.36% of participants expressing their satisfaction by giving the maximum rating of 5.

Keywords: National Health Program; Empathy; Personal Satisfaction

Abstrak: BPJS Kesehatan sebagai lembaga publik yang diamanatkan untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional memiliki tantangan yang besar berkaitan dengan kepuasan peserta seiring dengan sudah memasuki satu dekade penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan kepuasan kepada peserta, saat ini banyak cara atau metode yang digunakan oleh peserta untuk mengekspresikan kepuasan atau ketidakpuasan layanan salah satunya memberikan *review* melalui media sosial berupa *google review*, berkaitan dengan hal tersebut peneliti melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan peserta akan layanan BPJS Kesehatan di kantor cabang di seluruh Kedeputan Wilayah XII. ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu penelitian dengan pendekatan berdasarkan gejala-gejala, fakta-fakta secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu, serta

dikombinasikan dengan penelitian Analisa dokumen atau analisis isi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat layanan kantor cabang berdasarkan hasil *review* yang dilakukan oleh peserta melalui *Google review*, berdasarkan hal penelitian peserta yang mendapatkan layanan di Kantor Cabang memberikan rating 4.6 dengan skala rating maksimum 5 selanjutnya untuk *review* yang diberikan peserta peneliti kategorikan sesuai dengan dimensi mutu layanan peserta yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), berdasarkan dimensi tersebut terdapat 110 *review* periode Juli 2022-Juli 2023 dengan hasil *review* 106 atau 96.36% peserta menyatakan kepuasannya dengan memberikan rating maksimal yaitu 5.

Kata kunci: Jaminan Kesehatan Nasional; Empati; Kepuasan Peserta

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat 3 bahwa “*setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat*”, berdasarkan UUD 1945 tersebut terbentuk UU nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan UU nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di bidang kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada peserta.

Cakupan data kepesertaan BPJS Kesehatan per 31 Mei 2023 mencapai 255.896.082 jiwa artinya sudah 92% penduduk Indonesia telah terdaftar menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dari sisi fasilitas kesehatan (faskes) yang sudah menjadi mitra atau sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan per 31 Mei 2023 terdapat 27.777 fasilitas kesehatan, dengan total pemanfaatan akses layanan di fasilitas kesehatan di 31 Desember 2022 adalah 189.3 juta pemanfaatan atau 1.4 juta total pemanfaatan per hari.

Dalam memberikan layanan administrasi, informasi dan pengaduan BPJS Kesehatan menyediakan dua mekanisme layanan yaitu layanan tatap muka terdiri atas layanan di kantor cabang/kabupaten/kota, layanan BPJS Keliling, Mal Pelayanan Publik dan BPJS Satu sedangkan untuk layanan non tatap muka BPJS Kesehatan memanfaatkan teknologi dan informasi melalui layanan aplikasi *Mobile JKN*, *Care Center 165*, *Chat Assistant* melalui CHIKA, *Voice Assistant* melalui VIKA, layanan melalui *Whatsapp* atau Pandawa serta melalui *Website* BPJS Kesehatan, berdasarkan data selama tahun 2022 peserta yang mengakses informasi melalui layanan tatap muka rata-rata per bulan adalah lebih dari 1 juta orang dan untuk layanan non tatap muka adalah lebih dari 70 ribu orang.

Tingginya akses layanan terkait layanan administrasi, informasi dan pengaduan perlu di kelola dengan baik oleh BPJS Kesehatan, sehingga tingkat layanan dan kepuasan publik akan tetap terjaga, berdasarkan data BPJS Kesehatan tingkat kepuasan peserta tahun 2021-2022 adalah sebagai berikut untuk tahun 2021 indeks kepuasan peserta adalah 87.63% dan indeks kepuasan badan usaha adalah

86.56% dan di tahun 2022 indeks kepuasan meningkat sekitar 2-4% untuk indeks kepuasan peserta menjadi 89.62% dan indeks kepuasan badan usaha 90.36%.

Meningkatkan tingkat kepuasan peserta tersebut tentu harus di jaga dan ditingkatkan melalui beragam inovasi, tahun 2023 BPJS Kesehatan melakukan transformasi mutu layanan dengan *tagline* mudah, cepat dan setara sehingga diharapkan peserta benar-benar merasakan akan layanan yang dihadirkan oleh BPJS Kesehatan. Dengan perkembangan teknologi dan informasi yang begitu cepat dan *massive*, saat ini peserta dengan mudah mengekspresikan kepuasan atau tidak kepuasan akan suatu layanan, saat ini *online reviews* tengah berkembang sangat pesat dengan akses internet yang mudah sehingga memudahkan peserta dalam *mereview* sebuah layanan melalui media *Google review*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Farki et al., 2016) dengan judul Pengaruh *Online Customer Review Dan Rating Terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace* di Indonesia menyatakan bahwa salah satu elemen yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah berdasarkan *online customer review* baik *review* ataupun *rating* yang diberikan oleh konsumen, hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang di lakukan oleh (Ardianti & Widiartanto, 2019) berdasarkan hasil penelitiannya *online customer review* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Menurut (Wang et al., 2021) melalui *review* yang positif dapat meningkatkan penjualan dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan perusahaan, selain hal tersebut diatas *online customer review* juga terus digunakan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan sebuah perusahaan, sehingga melalui *online customer review* dapat menjadi cara pengambilan perusahaan dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan (Song et al., 2022)

Pentingnya *online customer review* menjadi bagian dari transformasi mutu layanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan tahun 2023, setidaknya berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu *online customer review* memiliki beberapa dampak antara lain sebagai *review* obyektif peserta akan kepuasan atau ketidakpuasan akan layanan, faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian atau keikutsertaan peserta, *brand image* atau penilaian konsumen atas sebuah merek dari sebuah perusahaan yang perlu di kekola dengan baik oleh BPJS Kesehatan untuk mendukung transformasi yang tengah dilakukan di tahun 2023 ini.

Secara organisasi BPJS Kesehatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat terdiri atas BPJS Kesehatan Kantor Pusat, BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah yang terdiri atas kantor BPJS Kesehatan di suatu provinsi tertentu, BPJS Kesehatan Cabang yang terdiri atas kantor BPJS Kesehatan di Kabupaten/Kota, Serta Kantor BPJS tingkat kabupaten/kota, Jumlah Kedeputian Wilayah di BPJS Kesehatan adalah 12 Kedeputian Wilayah, 6 Cabang dan 37 Kantor Kabupaten/Kota.

BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah XII merupakan Kantor BPJS Kesehatan yang mencakup enam wilayah provinsi yaitu wilayah Provinsi Papua, Papua Barat, Papua Tengah, Papua Selatan dan Papua Pegunungan dan Papua Barat Daya, dan dalam operasionalnya terdiri dari 6 Kantor Cabang yaitu Cabang Jayapura, Sorong, Merauke, Manokwari, Wamena dan Biak Numfor serta memiliki 37 Kantor Kabupaten/Kota.

Berdasarkan penelitian terdahulu serta untuk memastikan transformasi mutu layanan di Kedeputian Wilayah XII berjalan dengan baik khususnya dalam pengelolaan Google *review* penulis tertarik untuk melakukan analisa deskriptif *review* yang dilakukan oleh peserta akan layanan di kantor cabang dengan pendekatan dimensi kualitas layanan yang menurut (Zeithaml et al., 2017) terdiri atas Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai populasi atau daerah tertentu (Ahyar & Juliana Sukmana., 2020), Jenis penelitian deskriptif yang dilakukan adalah penelitian analisis dokumen/analisis isi yaitu penelitian yang dilakukan secara sistematis terhadap catatan atau dokumen sebagai sumber data (Ahyar & Juliana Sukmana.,2020) metode ini juga dikenal dengan metode studi literatur satu penelusuran dan penelitian kepustakaan dengan membaca berbagai buku, jurnal, dan terbitan-terbitan lain yang berkaitan dengan topik penelitian, untuk menghasilkan satu tulisan berkenaan dengan satu topik atau isu tertentu (Marzali,2016) sebelum melakukan penelitian literatur, peneliti menentukan topik penelitian dan membuat rumusan masalah. Kemudian, dapat pergi ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan, (Darmadi, 2014) selanjutnya agar penelitian dengan mudah dapat dicari kembali jika sewaktu-waktu diperlukan,dapat melakukan analisa data yaitu aktivitas membuat sebuah catatan, kutipan atau informasi yang disusun secara sistematis.(Darmadi, 2014).

Penelitian ini juga menggunakan data-data primer yaitu data-data hasil *review* peserta akan layanan BPJS Kesehatan yang dilihat berdasarkan skala penilaian atau bintang serta komentar yang disampaikan oleh peserta akan layanan BPJS Kesehatan di kantor cabang, kemudian dianalisa dengan pendekatan deskriptif sehingga di hasilkan sebuah informasi, adapun prosedur pengumpulan datanya mulai dari melakukan *review* data rating yang diberikan oleh peserta di enam kantor cabang BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah XII dengan rating maksimal adalah lima, kemudian melihat komentar yang diberikan dengan melakukan klasifikasi berdasarkan dimensi kualitas layanan yang diberikan kepada peserta maupun calon peserta JKN, dimulai dari Bukti Fisik (*Tangibles*),

Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

HASIL

Sebagai lembaga publik BPJS Kesehatan dituntut untuk memberikan layanan prima baik layanan di fasilitas kesehatan ataupun layanan di kantor cabang, kondisi ini mengharuskan BPJS Kesehatan terus memperbaiki layanannya, salah satunya melakukan transformasi mutu layanan dengan terus melakukan pengelolaan kanal Google *reviews* yang saat ini oleh peserta di jadikan sebagai layanan pengaduan atau pun permintaan informasi atau *review pasca* layanan di kantor cabang dengan melakukan *online customer review*.

1. Rating Layanan Di Kantor Cabang

Analisa deskriptif terkait *review* peserta *pasca* layanan di kantor cabang di Kedepatian Wilayah XII adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rating Google Review Kantor Cabang

No	Nama Kantor Cabang	Rating	Jumlah Ulasan
1	Jayapura	4.6	23
2	Sorong	4.6	81
3	Merauke	4.8	358
4	Manokwari	4.8	94
5	Biak Numfor	4.4	76
6	Wamena	4.7	16
Rata-Rata Kepwil		4.6	Rata-Rata 104
			Total 629

Berdasarkan tabel diatas jumlah peserta yang melakukan *review* akan layanan di kantor cabang adalah sejumlah 629 *review* dengan rata-rata jumlah *review* se-Kedepatian Wilayah XII adalah 104 dengan jumlah *review* terbanyak di Kantor Cabang Merauke dengan total *review* 340 dan semua kantor cabang sudah di *review* oleh peserta.

Rata-rata *rating* di berikan oleh peserta *pasca* layanan di kantor cabang Kedepatian Wilayah XII adalah dengan skala 4.6 dengan maskimal skala adalah 5, sehingga seluruh kantor cabang sudah mendapatkan *rating* terbaik yang diberikan oleh peserta.

2. Ulasan Google Review Akan Layanan Di Kantor Cabang

Review yang dilakukan oleh peserta *pasca* mendapatkan layanan di kantor cabang kemudian dikategorikan dalam indikator dimensi kualitas layanan dari 629 *review* terdapat 110 *review* periode Juli 2022-Juli 2023 yang termasuk dalam dimensi kualitas layanan yaitu Bukti

Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dimensi layanan yang paling banyak diberikan rating 5 yaitu empati dengan jumlah *review* adalah 38, dimensi bukti fisik sejumlah 27, dimensi keandalan 16 *review* memberikan rating 5, 1 *review* memberikan rating 4, dimensi daya tanggap sejumlah 11 memberikan rating 5 dan dimensi keyakinan 14 *review* memberikan rating 5, 1 *review* memberikan rating 3 dan 1 *review* memberikan rating 2 dan 1 rating memberikan rating 1, berikut disampaikan tabel *review* per dimensi.

Tabel 2. *Rating Review Per Dimensi*

Dimensi	Rating				
	5	4	3	2	1
<i>Tangibles</i>					
Kerapihan penampilan pegawai loket/ <i>Frontliner</i> BPJS Kesehatan (Kebersihan Kantor)	26	0	0	0	0
Ketersediaan loket pelayanan Kantor Cabang	1	0	0	0	0
Total <i>Tangibles</i>	27	0	0	0	0
<i>Empathy</i>					
Perhatian yang diberikan petugas loket/ <i>Frontliner</i> saat memberikan pelayanan pendaftaran kepada calon peserta	1	0	0	0	0
Keramahan petugas loket/frontliner kepada calon peserta saat memberikan pelayanan pendaftaran	37	0	0	0	0
Total <i>Empathy</i>	38	0	0	0	0
<i>Responsiveness</i>					
Kejelasan persyaratan pendaftaran bagi calon peserta	2	0	0	0	0
Kesigapan petugas loket/ <i>frontliner</i> dalam menyampaikan informasi pendaftaran	4	0	0	0	0
Kesesuaian bantuan yang diberikan petugas loket/ <i>frontliner</i> dengan kebutuhan	5	0	0	0	0
Total <i>Responsiveness</i>	11	0	0	0	0
<i>Reliability</i>					
Kecepatan waktu layanan pendaftaran peserta (maks.15 menit sejak dilayani oleh petugas <i>frontliner</i>)	16	1	0	0	0
Total <i>Reliability</i>	16	1	0	0	0

<i>Assurance</i>					
Kemudahan melakukan pendaftaran peserta di kantor cabang	14	0	1	1	1
Total Assurance	14	0	1	1	1
Total Review	106	1	1	1	1

PEMBAHASAN

Sebagai badan publik salah satu indikator kesuksesan penyelenggaraan layanan adalah kepuasan dari peserta, Kepuasan merupakan sebuah ekspresi perasaan seseorang baik itu rasa senang atau kecewa atas layanan yang diperoleh dengan cara membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi peserta. Peserta akan kecewa Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas. Peserta akan puas jika layanan sesuai dengan ekspektasi, apabila pelanggan atau konsumen merasa antara harapan dan kenyataan produk atau jasa sesuai maka akan timbul kepuasan. Kepuasan konsumen memiliki dampak positif dari sebuah produk atau jasa karena dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (Daga, 2017)

Salah satu titik layanan BPJS Kesehatan adalah kantor cabang, layanan yang dapat dilakukan di kantor cabang mulai dari layanan administrasi kepesertaan, informasi serta pengaduan peserta, ini menjadi titik penting bagi BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi peserta. Berdasarkan hasil survei kepuasan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan tahun 2022 tingkat kepuasan peserta akan layanan di kantor cabang adalah 89.62%, hal ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lusianti, 2017) tingkat kepuasan akan layanan di Kantor Cabang Pati yaitu 88.85%, dengan nilai per dimensi sebagai berikut: *Emphaty* 88.53%, *Responsiveness* 89.37%, *Assurance* 86.71%, *Reliability* 88.23% dan *Tangibles* 91.40%.

Penelitian yang dilakukan oleh (Faizah & Panjawa, 2020) di Kantor Cabang Mangelang didapat tingkat kepuasan peserta adalah 78.8% dengan variable yang signifikan berpengaruh terhadap kepuasan adalah variabel *reability* (kehandalan), *empathy* (empati) dan *assurance* (jaminan), sedangkan variabel *tangibles* (tampilan fisik) dan *responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta.

Kepuasan atau ketidakpuasan akan layanan saat ini mudah sekali diungkapkan oleh peserta, pemberi layanan publik saat ini untuk mengetahui kepuasan atau tidak kepuasan peserta tidak perlu menunggu adanya survei dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini peserta mudah mengungkapkan rasa atas layanan melalui media sosial salah satunya melalui media *google review*, *google review* merupakan bagian perkembangan teknologi yang menciptakan sebuah saluran komunikasi *Word Of Mouth* dan inilah awal munculnya istilah *electronic Word of Mouth* (eWOM.), perkembangan saluran komunikasi ini merupakan evolusi komunikasi tradisional *interpersonal*

menuju generasi baru dari *cyberspace*, penelitian yang dilakukan oleh (Kartika & Ganarsih, 2019) bahwasanya semakin baik atau positif *review* akan meningkatkan kepuasan peserta.

Tahun 2023 merupakan tahun transformasi mutu layanan BPJS Kesehatan terdapat 20 *quickwin* yang akan dilakukan salah satunya adalah pengelolaan *google review* khususnya untuk mengukur tingkat kepuasan peserta pasca layanan di kantor cabang BPJS Kesehatan bersama ini disampaikan *review* yang dilakukan oleh peserta s.d 31 Juli 2023 akan layanan di Kantor Cabang Kedeputian Wilayah XII yang dikategorikan berdasarkan dimensi kualitas layanan mulai dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik erat kaitannya dengan sarana prasarana yang mendukung layanan di kantor cabang, dimensi ini merupakan dimensi yang paling mudah dinilai oleh peserta mengingat dapat dilihat dan di rasakan, berdasarkan hasil *review* yang dilakukan oleh peserta terdapat 27 *review* yang keseluruhannya menyatakan sangat puas atau menyatakan rating 5 akan dimensi bukti fisik, adapun indikatornya adalah ketersediaan fasilitas pendukung seperti area parkir, kursi, ketersediaan loket dan fasilitas lainnya dan kerapian penampilan pegawai loket/frontliner BPJS Kesehatan atau kebersihan kantor dan lokasi kantor. “ *Pegawainya mulai dari security, tempat pendaftaran, petugas yg handle ramah-ramah semua, tempatnya bersih ruang tungguya bersih kursinya banyak, petugasnya sangat membantu, trimakasih banyak* “ dan “ *tempat pelayanan publik yang mudah dijangkau dan strategis. Kantor bersih, pelayanan ramah dan cepat*”, sehingga berdasarkan *review* tersebut untuk kantor cabang terus menjaga dan meningkatkan sarana dan prasarana ini sehingga layanan dapat terus ditingkatkan

Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*empathy*) merupakan memahami apa yang dibutuhkan oleh peserta, adapun berdasarkan total *review* sebanyak 38 peserta *mereview* seluruhnya memberikan dimensi keandalan ini pada rating 5 atau sangat puas, adapun indikator yang *direview* adalah keramahan petugas loket/frontliner kepada calon peserta saat memberikan pelayanan pendaftaran dan keramahan petugas loket/frontliner kepada calon peserta saat memberikan pelayanan pendaftaran berikut disampaikan *review* dari peserta “ *pelayanan petugasnya ramah, penjelasannya detail jelas dan sangat membantu sekali, sangat memuaskan* “ dan “ *Pelayanannya mantap, ramah dan cepat* “, dengan *review* yang positif dari peserta ini menjadikan gambaran bahwa layanan BPJS Kesehatan di kantor cabang terus meningkat sehingga perlu terus dilakukan perbaikan-perbaikan guna memberikan layanan yang terbaik kepada peserta.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dari para petugas pemberi layanan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta, berdasarkan *review* yang diberikan oleh peserta pada dimensi ini terdapat 11 *review* yang memberikan rating 5, adapun yang menjadi indikatornya adalah sebagai berikut: kejelasan persyaratan pendaftaran bagi calon peserta, Kesigapan petugas loket/frontliner dalam menyampaikan informasi pendaftaran dan Kesesuaian bantuan yang diberikan petugas loket/frontliner dengan kebutuhan, bersama ini kami sampaikan *review* positif “*mantap...sopan dan santun ...cepat tepat*” dan “*pelayanan publik yang bisa di katakan cepat dalam pelayanannya*”, “*Alur layanan detail, cara ngisi formulir lengkap dan rici, petunjuk arah juga sangat membantu.. mantaps*”, respon atau *review* positif ini memberikan bukti bahwa BPJS Kesehatan telah memberikan pelayanan yang prima.

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan (*reliability*) merupakan pemberian layanan sesuai dengan yang di janjikan atau tepat waktu berdasarkan *review* yang diberikan terdapat 17 *review* dimana 16 *review* memberikan rating 5, 1 *review* memberikan rating 4, dengan indikatornya adalah kecepatan waktu tunggu dan waktu layanan, berikut disampaikan *review* positif dari peserta “*layanan cepat, staff ramah dan sangat membantu, mulai dari security sampai staff yg di kantor semua excellent service*”, “*pelayanan Cepat, petugasnya ramah dalam menginformasikan kebutuhan peserta*” dan “*Pelayanan Cepat dan Memuaskan*”, dengan rating yang tinggi ini sejalan dengan transformasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan yaitu memberikan kemudahan kepada peserta.

Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

Keyakinan (*assurance*) merupakan upaya yang dilakukan untuk mempermudah proses layanan terdapat 17 *review* 14 *review* memberikan rating 5 dan 1 *review* memberikan rating 3 dan 1 *review* memberikan rating 2 dan 1 *review* memberikan rating 1. Adapun yang menjadi indikator adalah kemudahan melakukan pendaftaran peserta di kantor cabang adapun *review* yang memberikan rasa kepuasan adalah “*Sangat memuaskan, tidak ribet dan petugas ramah*”, “*pelayanannya sangat baik, sangat pelayanan prima*” dan yang memberikan nilai negatif yaitu “*kesulitan untuk dapat dilayani oleh petugas*”, berdasarkan *review* tersebut untuk terus ditingkatkan kemudahan layanannya sehingga peserta yang datang ke kantor cabang terus meningkat kepuasannya.

SIMPULAN

Kepuasan peserta merupakan salah satu indikator kinerja sebuah instansi, BPJS Kesehatan merupakan lembaga publik yang salah satu kinerjanya diukur melalui kepuasan peserta, kepuasan

peserta merupakan hal yang sangat penting, sehingga penting untuk mengukur kepuasan peserta di setiap titik layanan khususnya layanan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan.

Berdasarkan data pemberian rating melalui *google review* tingkat kepuasan peserta akan layanan Kantor Cabang di Lingkup Kedepuitan Wilayah XII adalah 4.6 dengan skala 5 tentunya ini sangat baik sebagai lembaga publik memiliki nilai diatas 4.5 yang berarti layanan yang diberikan oleh Kantor Cabang di Kedepuitan Wilayah XII sudah baik hasil ini juga berdasarkan hasil survei kepuasan peserta akan layanan peserta di tahun 2022 yang dilakukan oleh pihak eksternal dan netral adalah dengan tingkat kepuasan 93.45%, hasil yang baik ini tentunya harus di kelola dengan baik mengingat ekspektasi kepuasan peserta terus meningkat

Selain dari sisi rating pada penelitian ini juga melihat *review* yang diberikan berdasarkan dimensi layanan peserta yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) terdapat 110 *review* periode Juli 2022-Juli 2023 terdapat 106 atau 96.36% peserta menyatakan kepuasannya dengan memberikan rating maksimal yaitu 5 secara berturut berikut disampaikan dimensi yang dinyatakan sudah baik antara lain empati (*emphaty*) dengan 38 *review* dengan nilai maksimal *rating* 5, bukti fisik (*tangibles*) dengan 27 *review* dengan nilai maksimal *rating* 5, dimensi keandalan (*reliability*) dengan 16 *review* dengan nilai maksimal *rating* 5, dimensi keyakinan (*assurance*) dengan 14 *review* dengan nilai maksimal *rating* 5 dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan 31 *review* dengan nilai maksimal *rating* 5 adapun berdasarkan *review* masih terdapat yang memberikan nilai di bawah 3 yaitu pada dimensi keyakinan (*assurance*) sehingga ini menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan.

Hasil penelitian tersebut juga selaras dengan hasil penelitian (Burhanuddin et al., 2016) aspek bukti fisik (*tangibles*) kehandalan (*realibity*) ketanggapan (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) empati (*emphaty*) mempengaruhi kepuasan peserta di rumah sakit selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Kurnia et al., 2017) terdapat hubungan ada hubungan *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, penelitian yang dilakukan (Sondari & Raharjo, 2017) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan yaitu 91,3 % dimana tingkat kesesuaian dimensi *reliability* 88,8%, *responsiveness* 92,2%, *assurance* 92,7%, *emphaty* 93% dan *tangibles* 90,1%

Pengelolaan *Google review* sangat penting untuk dilakukan saat ini sudah dilakukan baik oleh BPJS Kesehatan sehingga akan memberikan keyakinan kepada peserta yang belum bergabung menjadi peserta JKN dengan melihat *review* yang dilakukan oleh peserta yang mengakses layanan di BPJS Kesehatan, pada penelitian ini penulis mengalami keterbatasan antara lain lingkup penelitian hanya pada tingkat kedepuitan wilayah belum mencakup nasional sehingga untuk penelitian selanjutnya bisa memperluas lingkup cakupan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif SERI Buku Hasil Penelitian View project Seri Buku Ajar View project*.
<https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Ardianti, A. N., & Widiartanto, M. A. (2019). Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian melalui Marketplace Shopee . *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1–11.
- Burhanuddin, N., Masyarakat, F. K., & Indonesia, U. M. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa Relationship between Health Service Quality and Patients ' Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa*. 12(1), 41–46.
- Daga, R. (2017). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*.
<https://www.researchgate.net/publication/334957485>
- Darmadi, H. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial* (cet 1). Alfabeta.
- Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kc Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(3), 145–153.
<https://doi.org/10.23960/jep.v9i3.128>
- Farki, A., Baihaqi, I., & Wibawa, M. (2016). *Pengaruh online customer review rating terhadap kepercayaan place di indonesia*. 5(2).
- Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharuddin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). Metodologi Penelitian. *Gunadarma Ilmu*, 13(1), 104–116.
- Kartika, M., & Ganarsih, R. L. (2019). Analisis E-Wom, Online Shopping Experience dan Trust Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau. *Tepak Manajemen Bisnis*, XI(2), 289–307.
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. 3.
- Lusianti, D. (2017). Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 16(1), 17. <https://doi.org/10.14710/jspi.v16i1.17-25>
- Sondari, A., & Raharjo, B. (2017). *Higeia : Journal Of Public Health*. 1(1), 15–21.
- Song, Y., Liu, K., Guo, L., Yang, Z., & Jin, M. (2022). Does hotel customer satisfaction change during the COVID-19? A perspective from online reviews. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51(March), 132–138. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.02.027>
- Wang, Y., Kim, J., & Kim, J. (2021). The financial impact of online customer reviews in the restaurant industry: A moderating effect of brand equity. *International Journal of Hospitality Management*, 95(February), 102895. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102895>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing : integrating customer focus across the firm.*