

RINGKASAN

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan Kantor Cabang Purbalingga sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional, bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pegawai BPJS Kesehatan juga bertanggung jawab menangani keluhan dan permasalahan yang dihadapi peserta BPJS. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan permasalahan pelayanan penanganan keluhan peserta BPJS. Salah satu permasalahannya adalah masih ditemukan pegawai yang merespons keluhan peserta BPJS dengan cara yang kurang memuaskan. Respon yang kurang memuaskan ini dapat berdampak negatif pada peningkatan kualitas pelayanan yang pada gilirannya akan menurunkan tingkat kepuasan peserta dan memberi citra buruk pada BPJS Kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pentingnya upaya pengembangan kapasitas kecerdasan emosional pegawai dalam menangani keluhan peserta BPJS menuju peningkatan kualitas pelayanan berkelanjutan di Kabupaten Purbalingga.

Penelitian ini menggunakan konsep kecerdasan emosional menurut Daniel Goleman yang terdiri dari kesadaran diri, pengelolaan emosi, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis interaktif oleh Miles and Huberman. Sedangkan validitas data menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan dan mengecek kembali tingkat kepercayaan suatu informan yang diperoleh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep kecerdasan emosional dalam menangani keluhan peserta BPJS belum diterapkan secara optimal oleh Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga. BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga sebagai pengelola layanan kesehatan telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengintegrasikan penerapan kecerdasan emosional dalam tugas dan tanggung jawab pegawai. BPJS Kesehatan melaksanakan berbagai upaya untuk mengembangkan kapasitas kecerdasan emosional pegawai, seperti mengadakan pendidikan dan pelatihan (diklat) pelayanan prima, pelatihan beauty class, sertifikasi BNSP, evaluasi rutin, dan program refreshmen pegawai. Dalam proses penanganan keluhan peserta BPJS, sebagian besar pegawai telah menjalankan tugasnya dengan baik, meskipun masih ada beberapa pegawai yang belum sepenuhnya menerapkan kemampuan kecerdasan emosional dalam menangani keluhan peserta khususnya pada aspek pengelolaan emosi dan ketrampilan sosial.

Kata Kunci: Pengembangan Kapasitas, Kecerdasan Emosional, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan.

SUMMARY

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan Cabang Purbalingga Branch Office as the institution responsible for administering national health insurance, is tasked with providing health services to the community. BPJS Kesehatan employees are also responsible for handling complaints and problems faced by participants. However, in its implementation, problems were still found in the BPJS participant complaint handling service. One of the problems is that there are still employees who respond to BPJS participants in an unsatisfactory way. This unsatisfactory response can have a negative impact on improving service quality which in turn will reduce the level of participant satisfaction and give BPJS Kesehatan a bad image. The aim of this research is to analyze the importance of emotional intelligence in handling BPJS participant complaints towards improving the quality of sustainable services in Purbalingga Regency.

This research uses the concept of emotional intelligence according to Daniel Goleman which consists of self-awareness, emotional management, motivation, empathy and social skills. This research uses descriptive qualitative research methods. The technique used in selecting informants used purposive sampling. Data collection uses interviews, observation and documentation. The analytical method used is interactive analysis by Miles and Huberman. Meanwhile, data validity uses source triangulation, namely by comparing and re-checking the level of confidence of an informant obtained.

The results of this research indicate that the concept of emotional intelligence in handling BPJS participant complaints has not been implemented optimally by BPJS Health Purbalingga Branch employees. BPJS Health Purbalingga Branch as health service manager has committed to improving service quality by integrating the application of emotional intelligence into employee duties and responsibilities. BPJS Health carries out various efforts to develop the emotional intelligence capacity of employees, such as providing excellent service education and training (training), beauty class training, BNSP certification, routine evaluations, and employee refreshment programs. In the process of handling BPJS participant complaints, the majority of employees have carried out their duties well, although there are still some employees who have not fully implemented emotional intelligence skills in handling participant complaints, especially in the aspects of emotional management and social skills.