

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa upaya pengembangan kapasitas kecerdasan emosional pegawai BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga dalam menangani keluhan peserta BPJS Kesehatan masih belum optimal. Hal ini terlihat dari adanya beberapa pegawai yang terindikasi belum menerapkan konsep kecerdasan emosional saat menghadapi keluhan peserta. Beberapa aspek yang belum optimal adalah pengelolaan emosi yang efektif dan keterampilan komunikasi yang baik, yang merupakan elemen penting dalam menangani keluhan peserta dengan lebih empatik dan solutif. Sebagian pegawai tersulut emosi ketika menghadapi keluhan peserta yang emosional serta tidak berkomunikasi dengan cara yang konstruktif, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan.

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana pengembangan kapasitas kecerdasan emosional pegawai dalam menangani keluhan peserta BPJS Kesehatan telah dilaksanakan. Berdasarkan hasil kajian, dapat disimpulkan bahwa pengembangan kecerdasan emosional pegawai masih perlu ditingkatkan agar dapat mengoptimalkan kemampuan

pegawai dalam merespons dan menangani keluhan peserta. Dimana hal ini merupakan salah satu bentuk upaya untuk meningkatkan kepuasan pelayanan peserta dan menjaga reputasi instansi BPJS Kesehatan dimata publik. Hasil penelitian ini menjabarkan bahwa pelaksanaan pengembangan kapasitas kecerdasan emosional menurut teori Daniel goleman oleh pegawai BPJS, yaitu:

1. Kesadaran diri

Aspek kesadaran diri meliputi pengenalan diri dan pengenalan emosi diri. Penerapan pengenalan diri membantu pegawai memahami kekuatan dan kelemahan mereka, sehingga bertindak lebih percaya diri dan profesional, sementara pengenalan emosi memungkinkan pegawai mengelola emosinya untuk menjaga interaksi positif dengan peserta BPJS. Pengembangan kapasitas kecerdasan emosional pegawai BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga pada aspek kesadaran diri meliputi Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) pelayanan prima, Beauty class, dan Evaluasi Rutin. Penerapan dan pengembangan kecerdasan emosional pegawai di BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga berhasil meningkatkan kualitas pelayanan melalui kesadaran diri yang baik oleh pegawai BPJS Kesehatan, di mana pada akhirnya hal ini meningkatkan kepuasan peserta dan memperbaiki citra BPJS Kesehatan di mata publik.

## 2. Pengelolaan emosi

Aspek pengelolaan emosi mencakup pengendalian diri dan pengelolaan stres. Penerapan pengendalian diri membantu pegawai menahan reaksi emosional dalam situasi menantang, sementara pengelolaan stres memungkinkan pegawai tetap fokus meski dalam tekanan. Pengembangan kapasitas kecerdasan emosional pegawai BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga pada aspek pengelolaan emosi meliputi Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) pelayanan prima. Penerapan dan pengembangan kapasitas kecerdasan emosional di BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga belum berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dikarenakan masih terdapat beberapa pegawai yang belum dapat mengendalikan emosinya ketika menghadapi keluhan peserta BPJS yang emosional.

## 3. Motivasi

Aspek motivasi dikaji melalui dorongan intrinsik dan insentif pegawai. Penerapan aspek motivasi mendorong pegawai untuk mencapai tujuan dan melaksanakan tugas tanpa tekanan eksternal. Pengembangan kapasitas kecerdasan emosional pegawai BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga pada aspek motivasi meliputi Sertifikasi BNSP dan Insentif Pegawai. Penerapan dan Pengembangan Kapasitas kecerdasan emosional di BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga berhasil meningkatkan kualitas pelayanan melalui

motivasi intrinsik pegawai untuk bekerja dengan sepenuh hati, menunjukkan inisiatif, dan memberikan layanan terbaik meskipun dalam kondisi sulit dan insentif yang membuat pegawai termotivasi untuk terus meningkatkan kinerja, dan berkomitmen untuk mempertahankan pekerjaan mereka dalam jangka panjang, sehingga meningkatkan kepuasan peserta dan memperbaiki citra BPJS Kesehatan.

#### 4. Empati

Aspek empati dikaji melalui pemahaman emosi orang lain dan respons emosional yang tepat. Penerapan aspek empati memungkinkan pegawai untuk memahami perasaan peserta dan memberikan respons yang sesuai. Pengembangan kapasitas kecerdasan emosional pegawai BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga pada aspek motivasi meliputi Pendidikan dan Pelatihan (diklat) pelayanan prima. Penerapan dan pengembangan kapasitas kecerdasan emosional di BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga berhasil meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan peserta, serta respons yang sensitif dan tepat, sehingga meningkatkan kepuasan peserta dan memperbaiki citra BPJS Kesehatan.

### 5. Ketrampilan sosial

Aspek keterampilan sosial meliputi komunikasi efektif dan resolusi konflik. Penerapan aspek ketrampilan sosial membantu pegawai berkomunikasi jelas, membangun hubungan baik, dan menyelesaikan permasalahan secara konstruktif. Pengembangan kapasitas kecerdasan emosional pegawai BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga pada aspek ketrampilan sosial meliputi Pendidikan dan Pelatihan (diklat) Pelayanan Prima dan Program Refreshmen pegawai. Penerapan dan pengembangan kecerdasan emosional di BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga belum berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dikarenakan masih terdapat beberapa pegawai yang belum menguasai kemampuan berkomunikasi dalam menjelaskan solusi untuk keluhan peserta BPJS, sehingga penyelesaian konflik yang damai dan profesional, masih belum diterapkan oleh semua pegawai.

#### 5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat dirumuskan implikasinya untuk mengoptimalkan pengembangan kapasitas kecerdasan emosional pegawai BPJS Kesehatan. Menurut pendapat penulis hal yang dapat diimplikasikan guna pengembangan kapasitas kecerdasan emosional

pegawai BPJS Kesehatan Cabang Purbalingga dalam menangani keluhan peserta BPJS adalah sebagai berikut:

1. Aspek Kesadaran Diri

BPJS Kesehatan dapat menyediakan pelatihan atau workshop tentang kesadaran diri untuk membantu pegawai memahami dan mengenali emosi mereka, terutama dalam situasi yang penuh tekanan seperti menangani keluhan peserta. Latihan refleksi diri, Feedback, dan Penilaian antar individu (peer assessment) dari rekan kerja atau atasan dapat membantu pegawai memahami bagaimana emosi mereka mempengaruhi kualitas pelayanan dan interaksi dengan peserta.

2. Aspek Pengelolaan Emosi

BPJS Kesehatan perlu memberikan pelatihan tentang pengelolaan stres dan emosi, seperti teknik pernapasan atau relaksasi, yang dapat membantu pegawai tetap tenang dan fokus saat berinteraksi dengan peserta yang mengajukan keluhan. Selain itu, membangun budaya kerja yang mendukung kesejahteraan emosional pegawai, dengan memberikan ruang untuk berbicara tentang stres atau tantangan yang dihadapi, dapat membantu pegawai mengelola emosi secara lebih efektif.

3. Aspek Motivasi

Incentif pegawai seperti bonus tambahan berbasis kinerja dapat mengapresiasi pegawai yang berhasil menangani keluhan dengan baik

dan meningkatkan motivasi intrinsik pegawai. BPJS Kesehatan Cabang purbalingga dapat memberikan pengakuan atas upaya pegawai dalam meningkatkan kepuasan peserta, yang pada gilirannya akan memotivasi mereka untuk terus memberikan pelayanan terbaik.

#### 4. Empati

BPJS Kesehatan dapat mengadakan pelatihan tentang keterampilan empati untuk membantu pegawai mendengarkan dengan lebih baik dan memahami kebutuhan serta perasaan peserta. Selain itu, menciptakan budaya kerja yang menghargai empati, seperti menyediakan waktu untuk berbagi pengalaman antar pegawai dalam menangani keluhan peserta, dapat memperkuat kemampuan empatik di lingkungan kerja.

#### 5. Ketrampilan Sosial

BPJS Kesehatan dapat menyediakan pelatihan komunikasi interpersonal, termasuk teknik-teknik untuk mengelola konflik dan membangun hubungan yang baik dengan peserta. Selain itu, memfasilitasi diskusi kelompok atau sharing session antara pegawai dapat memperkuat kerja sama tim dan membantu pegawai saling belajar dalam meningkatkan keterampilan sosial mereka. Penggunaan simulasi atau role-playing dalam pelatihan dapat membantu pegawai mengasah keterampilan sosial mereka dalam situasi nyata, seperti saat menangani keluhan peserta.