

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Responden penelitian ini didominasi kelompok usia dewasa (84,4%), berdomisili di Kelurahan Berkoh (27,1%), berjenis kelamin perempuan (71,9%), bekerja sebagai pedagang (54,2%), pendapatan <UMR (89,6%), dan termasuk dalam kelas III BPJS Kesehatan (76,0%).
2. *Brand image* BPJS Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peserta PBPB BPJS Kesehatan dengan *p value* 0,045. Citra baik yang dirasakan 64,6% peserta terbentuk dari kualitas layanan, pengelolaan iuran yang baik, dan profesionalitas penanganan keluhan yang dilakukan BPJS Kesehatan.
3. Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peserta PBPB BPJS Kesehatan dengan *p value* 0,859. Rasa puas yang dirasakan 72,9% responden penelitian dan kondisi sosial budaya melemahkan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas peserta PBPB BPJS Kesehatan.
4. Tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas peserta PBPB BPJS Kesehatan dengan *p value* 0,809. Kepercayaan 63,5% responden penelitian ini serta perbedaan kondisi sosial ekonomi menjadi aspek yang melemahkan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas peserta PBPB BPJS Kesehatan.
5. Terdapat pengaruh komitmen terhadap loyalitas peserta PBPB BPJS Kesehatan dengan *p value* 0,004. Komitmen tinggi yang dimiliki 62,5% responden terbentuk dari hubungan baik peserta dengan BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara layanan.
6. Komitmen menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas peserta PBPB BPJS Kesehatan dengan nilai  $\text{Exp}(B)$  5,461, sehingga dapat disimpulkan peserta PBPB dengan komitmen tinggi 5,461 kali lebih loyal dibandingkan peserta dengan komitmen rendah.

## B. Saran

### 1. Bagi BPJS Kesehatan

- a. BPJS Kesehatan diharapkan dapat menjaga kualitas dan konsistensi layanan, baik di kantor cabang maupun layanan digital melalui aplikasi *Mobile JKN*, *care center* 165, dan PANDAWA sesuai dengan kebutuhan peserta. Layanan diharapkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan peserta, cepat tanggap, dan mudah diakses, sehingga peserta memperoleh pengalaman yang konsisten dan memuaskan setiap memanfaatkan layanan.
- b. BPJS Kesehatan diharapkan dapat meningkatkan akses informasi peserta terhadap tagihan iuran seperti dengan memberikan notifikasi, baik melalui email maupun *WhatsApp* setiap bulannya sebelum tanggal 10. Notifikasi yang dikirimkan bukan hanya terkait informasi pembayaran iuran, melainkan juga mencakup tagihan yang harus dibayarkan, baik bagi peserta aktif maupun non aktif.
- c. BPJS Kesehatan diharapkan dapat mengoptimalkan peran Kader JKN sebagai ujung tombak dalam membangun komitmen peserta JKN non aktif melalui pendekatan persuasif dalam penagihan iuran peserta. Kader JKN dapat diberikan pembekalan tambahan terkait strategi komunikasi interpersonal, sehingga proses penagihan tidak sekadar berfokus pada kewajiban pembayaran, namun juga membangun pemahaman mengenai pentingnya keberlanjutan kepesertaan Program JKN.

### 2. Bagi Peserta PBP

- a. Peserta PBP diharapkan dapat meningkatkan pemahaman bahwa Program JKN merupakan bentuk perlindungan jangka panjang sekaligus bentuk investasi kesehatan dengan cara aktif mengakses informasi mengenai Program JKN, baik melalui media sosial resmi BPJS Kesehatan, maupun kanal lain yang diselenggarakan BPJS Kesehatan.
- b. Peserta PBP diharapkan dapat mengunduh dan memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* untuk memeriksa status kepesertaan, informasi

tagihan iuran, riwayat pembayaran, hingga prosedur reaktivasi peserta, baik melalui pelunasan tunggakan secara langsung maupun melalui program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB). Kemudahan akses diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan urgensi kepesertaan, sehingga mendorong terbentuknya komitmen membayar iuran berkelanjutan.

### 3. Bagi Jurusan Kesehatan Masyarakat

Jurusan Kesehatan Masyarakat diharapkan dapat memperkuat pembelajaran dan kajian akademik terkait loyalitas peserta jaminan kesehatan dengan menekankan faktor-faktor pembentuk loyalitas, serta mendorong penelitian lanjutan mengenai loyalitas peserta jaminan kesehatan agar dapat menggali secara lebih komprehensif dinamika perilaku peserta dalam mempertahankan kepesertaan.

### 4. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi pengaruh variabel lainnya, baik yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung, agar dapat memperoleh gambaran menyeluruh dan perspektif yang lebih mendalam.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi persepsi kebutuhan dalam kaitannya dengan pembentukan komitmen dan loyalitas peserta, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika keberlanjutan kepesertaan aktif.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pada segmen kepesertaan lain, seperti PBI, PPU, maupun BP.