

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini telah memasuki era abad ke-21 di mana zaman yang semakin berkembang pesat dengan kemajuan yang cukup pesat terutama dibidang *industry* dan perekonomian yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Dengan adanya peningkatan pada status sosial,ekonomi dan *industry* dapat mengakibatkan perubahan pola gaya hidup masyarakat serta prilaku masyarakat yang mengakibatkan berpengaruhnya terhadap perubahan pada selera kepuasan produk dan kualitas jasa. Dalam persaingan di perindustrian yang semakin mengalami kemajuan,maka perusahaan dituntut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal untuk memenuhi segala keinginan serta kepuasan pengguna jasa (pelanggan) dengan begitu maka perusahaan dapat dikatakan memiliki kualitas dalam persaingan di dunia *industry*.

Untuk mencapai tingkat kepuasan peserta atau pelanggan memiliki hubungan yang erat terhadap kualitas pelayanan di suatu *industry* ataupun perusahaan. Meningkatnya pengguna jasa ataupun pelanggan maka sangat dibutuhkan pelayanan yang memiliki kualitas yang baik dan maksimal dalam mendorong hubungan yang kuat antara pelanggan dengan perusahaan. Peningkatan terhadap kualitas jasa pada perusahaan maka meningkat pula kepuasan terhadap pengguna jasa (pelanggan) dalam jangka yang panjang dimana perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.¹

¹ Gilang Iriandika Wira Yakti, 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* Dan *Service Quality*

Dengan adanya penyelenggaraan dari pemerintah demi menciptakan fungsi pelayanan publik atas tuntutan dan aspirasi masyarakat terhadap pemerintah dalam terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik maka pemerintah menyelenggarakan BPJS Kesehatan sebagai pelayanan publik yang bergerak dalam bidang asuransi kesehatan. Bentuk tata kelola good governance adalah tata kelola pemerintah yang dapat mewujudkan layanan yang berkualitas terhadap pelayanan publik untuk dapat memberikan tingkat kepuasan terhadap masyarakat. Dengan peraturan yang terdapat pada UU No. 25 tahun 2009, mengenai pelayanan Publik yakni sebagai upaya dalam peningkatan kualitas layanan serta sebagai penjamin penyedia layanan publik dengan kesesuaian asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam memberikan perlindungan bagi setiap warga negaranya.²

Dari UU diatas,³ secara spesifik dikatakakan dengan merumuskan tujuannya adanya aturan mengenai layanan publik yaitu:

1. Akan terlaksananya dengan adanya batasan ikatan antara hak dan tanggung jawab, mengharuskan semua kapasitas pihak yang menyelenggara layanan publik.
2. Akan terwujudnya layanan publik yang layak atas dasar asas-asas pemerintah serta entitas hukum yang bertanggung jawab serta aman dan unggul.
3. Akan tersedia layanan publik yang sesuai dengan aturan pada

(Studi Kasus Di Amayasuites Hotel Yogyakarta)', *Skripsi*, 2018.

² Nuraini Nuraini, Muhammad Ansori, and Gebi Chica Lorenza, 'Efektivitas Pelayanan Publik Program Mobile Customer Service on Call (MCS-OC) Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Kota Jambi', *Wajah Hukum*, 5.1 (2021), 424

³ UU RI Nomor 25 Tahun, 'Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service', *Www.Bphn.Go.Id*, 2003.1 (2009)

undang-undang.

4. Akan terwujudnya keamanan dan kepastian hukum untuk masyarakat serta akan terlaksananya pelayanan publik.

Pelayanan publik berpartisipasi kepada masyarakat dalam menjadikan indikator sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Diwujudkan pelayanan publik sebagai upaya dalam mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah sebagai fungsi dari pemerintah itu sendiri. Dengan adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan akan menjadi suatu konsep yang sentral terhadap teori serta dalam mengaplikasikan sistem pemasaran dengan tujuan aktivitas bisnis. Pelayanan Publik yang menjadi suatu harapan bagi masyarakat ialah layanan yang sudah pasti cepat dalam pelayanannya, murah, serta baik.⁴

Dalam UU No 40 Tahun 2004 mengenai “Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang disediakan oleh pemerintah untuk menjelaskan mengenai jaminan sosial yang diperuntukan untuk seluruh warga negara Indonesia yang termasuk dalam Jaminan Kesehatan Nasional”.⁵ JKN saat ini telah di jalankan melalui suatu badan yang di bentuk oleh pemerintah yang di sebut sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS. Pemerintah berhak dalam melayani masyarakatnya khususnya di bidang kesehatan dan hal tersebut harus terlaksana karena harus sesuai dengan UUD Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1). Dimana dalam pasal ini masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan bagi pemerintah Indonesia, Pasal tersebut berbunyi :“Setiap manusia berhak hidup sejahtera lahir serta batin, bertempat tinggal, serta mencapai ruang

⁴ Nuraini, Ansori, and Lorenza.

⁵ Sekretaris Negara RI, ‘UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional’, *Jdih BPK RI*, 2004, 1–45.

lingkup yang baik dan sehat bahkan berhak mendapatkan layanan kesehatan.⁶ Serta penjelasan tersebut lebih di pertegas lagi pada Pasal 34 ayat (3) yang berbunyi “Negara bertanggung jawab atas ketersediaan fasilitas layanan kesehatan dan fasilitas layanan umum yang unggul”.⁷

Dibentuknya BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik milik negara yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan sebagaimana yang dimaksud dalam perundang-undangan Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan sosial. Dimana pemerintah menyelenggarakan pelayanan untuk masyarakat Indonesia sebagai jaminan sosial yang bergerak dalam meningkatkan pelayanan dibidang kesehatan. Dengan dibentuknya BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara yang bergerak dalam program jaminan kesehatan yang memiliki tujuan agar dapat melindungi masyarakat Indonesia dengan biaya kontribusi atau premu yang lebih terjangkau dan *coverage* yang lebih luas bagi seluruh masyarakat Indonesia.⁸

Untuk peningkatan pada kualitas jas layanan yang disalurkan pada masyarakat terutama bagi pengguna BPJS Kesehatan, maka dengan itu BPJS Kesehatan membentuk program *BPJS Keliling* yang merupakan salah satu inovasi layanan dari BPJS Kesehatan. Dibentuknya program *BPJS Keliling* ini merupakan salah satu bentuk kerja keras BPJS Kesehatan dalam mengoptimalkan pelayanannya, karena salah satu faktor penyebab adanya program *BPJS Keliling* ini ialah terkendalanya akses layanan kesehatan yang sulit terjangkau bagi masyarakat penduduk Indonesia yang kesulitan datang ke Kantor BPJS Kesehatan karena letak

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia, ‘UUD 1945 Pasal 28H Ayat 1’, 2005.1 (2017).

⁷ Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Pasal 34 ayat (3).

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

kantor yang jauh dari rumah penduduk. Fenomena ini biasa terjadi bukan hanya di daerah perkotaan saja melainkan juga terjadi di seluruh penjuru pedesaan.

Namun terdapat pula faktor penyebab yang lainnya adalah kurangnya SDM sehingga berdampak terhadap terhabatnya pelayanan kesehatan oleh BPJS Kesehatan seperti kurangnya Informasi ataupun terhambatnya informasi, dengan adanya hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna BPJS Kesehatan yang ingin layanan medis disesuaikan dalam mengurangi hal yang tidak diinginkan, semisal nya layanan tim medis yang tidak sesuai atau tidak menyenangkan, adanya penyalahgunaan, dll. Di dalam penyelenggaraan pelayanan yang dikerjakan oleh BPJS pihak-pihak yang saling berkaitan yaitu BPJS Kesehatan, peserta JKN dan Fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.⁹

Maka dibentuknya program *BPJS Keliling* yang sudah di jalankan BPJS Kesehatan telah disesuaikan dengan kebutuhan serta untuk memudahkan proses layanan Administrasi. Dengan menjalankan pelayanan jemput bola melalui ini BPJS Kesehatan berharap dapat memberikan layanan yang baik dengan memberikan kemudahan terhadap akses informasi secara langsung atau tatap muka. Dalam pelayanannya peserta dapat melakukan pengurusan layanan Administrasi, cek keaktifan kartu peserta, perubahan data peserta, peralihan kepesertaan, pendaftaran peserta mandiri/PBPU serta sosialisasi layanan BPJS Kesehatan dengan berupa informasi publik serta aduan peserta mengenai layanan.

Hadirnya program *BPJS Keliling* ini sudah ada sejak dibentuknya PT. Askes yang sekarang telah menjadi BPJS Kesehatan, sebagaimana

⁹ Nuraini, Ansori, and Lorenza.

sesuai dengan amanat UU, yang sudah beroperasi pada 1 Januari 2014. Dimana PT. Askes tidak lagi akan bekerja sendiri melainkan sejak adanya UU SJSN Tahun 2004 dan diperkuat lagi dengan adanya UU BPJS tahun 2011, oleh kementerian / Lembaga serta PEMDA (Pemerintah Daerah) yang telah berkordinasi secara sungguh-sungguh untuk bisa mengantarkan PT. Askes menjadi BPJS Kesehatan. Dengan itu pula program *BPJS Keliling* ini juga telah hadir membersamai adanya tujuan dari BPJS Kesehatan itu sendiri yaitu ingin meningkatkan kualitas pelayanannya dalam urusan hal Administrasi Kepesertaan yang dilakukan secara rutin dan terjadwal oleh BPJS Kesehatan dengan membuka layanan seperti loket di lokasi yang strategis pelayanan publik. Dan layanan *BPJS Keliling* yang dimulai sejak pukul 08.30 WIB - 12.00 WIB.

Program *BPJS Keliling* yang sudah dijalankan oleh BPJS Kesehatan kantor cabang utama kota Serang dalam kegiatannya mengevaluasi efektivitas dan dampak dari program ini, maka BPJS Kesehatan dalam kegiatan program *BPJS Keliling* dilakukannya survei kepuasan peserta JKN. Diperoleh laporan data survey kepuasan layanan *BPJS Keliling* yang diolah oleh kantor cabang utama BPJS Kesehatan Kota Serang dengan perolehan persentase diakhir tahun 2023 sebesar 76% dengan kategori “sangat puas”. Maka pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Kota Serang dalam menjalankan program *BPJS Keliling* memberikan pelayanan yang berkualitas dan berhasil memenuhi kebutuhan peserta dan memenuhi harapan peserta jkn dalam proses pelayanan administrasi.

Kini program *BPJS Keliling* telah hadir tidak hanya via offline melainkan BPJS Kesehatan mengeluarkan inovasi baru lagi dengan menghadirkan *BPJS Keliling* via online melalui media Zoom. Hal ini

telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Kota Serang pada belakangan bulan ini tepatnya di bulan Oktober 2023 yang telah berjalan dan beroperasi secara rutin di lakukan oleh BPJS Kesehatan. Alasan menghadirkannya *BPJS Keliling* via Online adalah dengan harapan BPJS Kesehatan lebih dapat mempersingkat waktu perjalanan yang dimana jika *BPJS Keliling* di lakukan di daerah-daerah yang cukup memakan waktu yang lama dan memudahkan pelayanan dengan mempersingkat waktu pengerjaan, maka hadirnya *BPJS Keliling* via online ini akan lebih membantu Efektivitas kinerja dari Program *BPJS Keliling* yaitu meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi. Tidak memungkiri hal ini bisa di lakukan oleh BPJS Kesehatan demi mendorong dalam peningkatan mutu layanan pada Progam JKN dengan menciptakan inovasi yang mengandalkan teknologi digital karena meningkatnya teknologi yang semakin hari semakin pesat kemajuannya, maka dengan itu pula BPJS Kesehatan memanfaatkan kemajuan di era Digital dengan menghadirkan *BPJS Keliling* via Online.

Selain itu BPJS Kesehatan memberikan kemudahan bagi seluruh masyarakat Indonesia terutama di daerah banten yang telah di jalankan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Kota Serang yang ingin memberikan kemudahan bagi masyarakat daerah Banten yang memiliki keterbatasan akses, maka BPJS Kesehatan KCU Serang ini bekerja sama dengan seluruh perangkat desa untuk bersama-sama dalam mensosialisasikan kepada masyarakat wilayah Banten melalui hadirnya BPJS via Online dengan memakai fasilitas internet di kantor desa sehingga BPJS Kesehatan memanfaatkan peluang tersebut untuk dapat menjalankan Program JKN.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode dalam

mengukur tingkat kepuasan peserta pengguna JKN dalam kualitas pelayanan pada program *BPJS Keliling* salah satunya adalah *Service Quality (SERVQUAL)*. Metode *Service Quality* Menurut Parasuraman (1993). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diartikan suatu penilaian yang dilihat dari perbedaan di antara kenyataan dan harapan bagi pengguna jasa terhadap pelayanan yang di berikan oleh perusahaan. Jadi metode *Servqual* adalah suatu kuesioner yang akan digunakan dalam pengukuran untuk melihat kualitas jasa. Cara tersebut telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Beryy sejak tahun 1980-an. Metode ini telah digunakan untuk pengukuran terhadap kualitas jasa. Dengan metode *Servqual* dari hasil kuisisioner, peneliti dapat melihat celah (gap) antara persepsi dan harapan dari suatu jasa yang diberikan perusahaan.

Kuesioner pada metode *Servqual* dapat di sesuaikan dan diubah-ubah dan sesuai dengan kebutuhan *industry* jasa yang berbeda-beda. Skala dalam metode *Servqual* terdapat 5 dimensi kualitas jasa yaitu terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Penilaian pada metode *Servqual* dapat dihasilkan suatu nilai terhadap kriteria yang bersifat kualitatif dan biasanya seperti subjek yang memiliki kecenderungan kekurangan informasi dalam memilih sampel. Dilihat dari metode *Servqual* ini memiliki keterbatasan maka peneliti memungkinkan adanya langkah lanjut dalam penelitian ini sehingga dapat menghasilkan nilai yang dianggap objektif sesuai realistik terhadap hidup yang diterapkan.¹⁰

¹⁰ Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan, 'Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas pelayanan Pelanggan', *Opsi*, 12.1 (2019)

Selanjutnya Peneliti menggunakan metode yang digunakan untuk menentukan kepuasan dilihat dari kualitas layanan yang diberikan dari perusahaan yaitu metode CSI. Metode ini adalah suatu metode dalam penentuan tingkat kepuasan peserta dilihat menyeluruh dari pendekatan yang mempertimbangkan tingkat dari kepentingan atribut-atribut pada suatu produk atau jasa yang nantinya akan diukur. Untuk mengimplementasikan metode pada *Customer Satisfaction Index (CSI)*, maka akan dibuatkan kuesioner yang nanti akan diisi oleh konsumen pengguna jasa dan akan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang menjadi goals dari penelitian yang telah di capai.¹¹

Efektivitas layanan publik melalui program *BPJS Keliling* yang di jalankan oleh BPJS Kesehatan merupakan suatu bentuk kerja keras BPJS Kesehatan dalam mencapai tingkat pelayanan yang optimal dalam kinerjanya dan akan menjadi sebuah keberhasilan pemerintah di bidang layanan kesehatan melalui progam *BPJS Keliling* bersama dengan BPJS Kesehatan. Dari latar belakang tersebut, peneliti sangat tertarik dalam mengangkat topik penelitian terkait dengan Efektivitas layanan publik dalam program *BPJS Keliling* demi melihat tingkat kepuasan peserta JKN. Maka peneliti mengangkat judul skripsi yang akan diteliti mengenai **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Program *BPJS Keliling* terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* dan *Service Quality*.”**

¹¹ Sanusi Mulyo Widodo and Joko Sutopo, ‘Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer’, *Jurnal Informatika Upgris*, 4.1 (2018), 2460–4801

B. Indetifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, antara lain:

1. Program BPJS *Keliling* masih memiliki beberapa kendala yang dapat di jadikan suatu permasalahan yang harus segera di atasi oleh BPJS Kesehatan yaitu terkendalanya lokasi yang masih sulit untuk di jangkau. Karena masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai program ini dikarenakan daerah mereka belum dapat di kunjungi sedangkan kebanyakan masyarakat dari mereka sudah ikut program BPJS Kesehatan atau telah menjadi peserta JKN.
2. Kurangnya informasi mengenai adanya program BPJS *Keliling* dan Informasi mengenai jadwal dilaksanakannya Program BPJS *Keliling*. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai program BPJS *Keliling* ini dan kesulitan nya masyarakat mengetahui jadwal akan dilaksanaanya BPJS *Keliling*. Kebanyakan dari mereka masih mengira bahwa pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan hanya dapat di lakukan di kantor cabang terdekat saja, sedangkn program ini sudah berjalan cukup lama dari sejak PT. Askes hingga menjadi BPJS Kesehatan. Hal ini menjadi dampak penilaian peserta terhadap kepuasan pelayanan dan efektivitas dalam pelayanan publik.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini bisa terfokus mengenai permasalahan yang ada dan pemecahan masalah yang sudah dirumuskan sebelumnya serta masalah yang dibahas tidak terlalu luas, maka dilakukannya peneliti dengan memanfaatkan batasan seperti :

1. Tempat penelitian ini merupakan tempat Pelayanan Publik yang dikoordinasikan pihak setempat untuk Program BPJS *Keliling* oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Kota Serang yang berada di jalan Saleh Baimin, Cimuncang Kec. Serang-Banten.
2. Penentuan tingkat kepuasan peserta JKN dalam Program layanan Publik BPJS Keliling dengan memanfaatkan metode *Servqual* dan *Customer Satisfaction Index*.
3. Responden merupakan pengguna BPJS Kesehatan atau peserta JKN.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan, peneliti merumuskan yang akan di kaji ialah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui Program BPJS *Keliling*?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan yang dilihat berdasarkan tingkat kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan peserta JKN ?
3. Faktor apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan, di perhatikan serta ditingkatkan sesuai dengan manajemen perusahaan yang disesuaikan dengan keinginan pengguna BPJS Kesehatan?

E. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah, adapun tujuan dari penelitian ini dinataranya :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN terhadap kualitas layanan yang di berikan oleh BPJS Kesehatan melalui program *BPJS Keliling*.

2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan berdasarkan kualitas pelayanan dengan metode *Servqual* dan *Customer Satisfaction Indeks* .
3. Untuk mengetahui apakah kualitas dari pelayanan, yaitu : layanan bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Dayatanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Layanan Empati (*Empathy*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta pengguna BPJS Kesehatan.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang akan dilaksanakan, Peneliti mengharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal-hal seperti :

1. Bagi Peneliti

Diperoleh pemikiran yang dapat meningkatkan pola pikir mahasiswa dalam terlaksananya perolehan serta pemecahan suatu permasalahan yang terjadi di masyarakat. Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai pelaksanaan dari penerapan teori-teori yang sebelumnya telah di peroleh selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan digunakan dalam sebagai pertimbangan serta masukan bagi perusahaan yang dapat di gunakan dalam penyempurnaan kebijakan manajemen perusahaan dan meningkatkan kualitas dibidang pelayanan. Informasi yang ada dan diberikan akan menjadi usulan untuk memperbaiki sistem pelayanan yang ada. Dengan adanya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, maka diharapkan akan memberikan kepuasan pada pengguna atau konsumen terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yaitu dasar pemikiran di mana mencangkupi gabungan antara teori, fakta, serta kajian yang akan dijadikan landasan dalam karya tulis ilmiah. Di mana kerangka berfikir ini merupakan model konseptual yang menghubungkan antara berbagai macam faktor yang menjadi suatu permasalahan.

Penelitian ini menerangkan bagaimana pengaruh kualitas layanan publik pada program BPJS Keliling terhadap kepuasan peserta JKN dengan memanfaatkan metode *Customer Satisfaction Indeks* dan *Service Quality*. Dalam penilaian kualitas jasa dapat menggunakan metode *Servqual* yang memiliki 5 (lima) dimensi sebagai indikator penilaian kualitas pelayanan. Dimensi atau indikator kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut : Bukti fisik (*Tangibles*); Reliabilitas (*Reliability*); Daya tanggap (*Responsiveness*); Jaminan (*Assurance*); dan Empati (*Emphaty*).

Dalam metode *Servqual* untuk pengukuran kualitas layanan dapat dilihat dari setiap per atribut/dimensi maka akan diperoleh suatu nilai yang di sebut dengan Gap/kesenjangan. Maka metode dikenal juga dengan *Gap Analysis Model* yang kaitannya dengan nilai kepuasan peserta. Nilai Gap/kesenjangan merupakan selisih antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang di terima dengan harapan layanan yang ideal yang diinnginkan pelanggan.

Metode *Customer Satisfaction Indeks* digunakan dalam menyempurnakan penialian terhadap kualitas jasa dalam pengukuran kepuasan dilihat dari atribut-atribut jasa/produk dengan pengukuran yang disesuaikan dengan industri atau perusahaan untuk menentukan perbaikan layanan dalam meningkatkan kualitas pelayana jasa. Metode ini merupakan penilaian secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan

(*Overall Satisfaction*) yang menganalisis responden secara menyeluruh. Terdapat evaluasi keputusan pada metode CSI ini dalam pembelian/penggunaan produk/jasa yaitu : ***Memperhitungkann tingkat kepentingan atribut terhadap tingkat kepuasan dan kepuasan secara menyeluruh dari atribut yang di anggap kurang penting.***

Dalam penelitian ini ada 2 variabel yaitu variabel X dan variabel Y. Variabel *independent* (X) adalah kualitas layanan pada program *BPJS keliling* yang diukur menggunakan metode *Servqual* terdiri dari lima dimensi diantaranya (*tangibility ,reliability, responsiveness, assurance, & empathy*). Dan variabel *dependent* (Y) yaitu kepuasan peserta JKN yang diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks*. Dalam konteks penelitian, hubungan antara kualitas layanan (X) dan kepuasan (Y) untuk memahami seberapa jauh aspek-aspek dari kualitas layanan yang dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan peserta/pengguna layanan.

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran