

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian pada kualitas pelayanan kepesertaan JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Metro, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan Kualitas pelayanan kepesertaan JKN di Kantor BPJS Kesehatan secara keseluruhan dapat dikategorikan memiliki kualitas pelayanan yang Sangat Baik.
2. Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan kepesertaan JKN memiliki nilai indeks sebesar 82,51. Nilai tersebut masuk kedalam nilai interval konversi IKM 81,26-100,00 dengan kinerja pelayanan yang sangat baik.
3. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan peserta BPJS Kesehatan. Diperoleh rata-rata total tingkat kepentingan  $\bar{y}$  dengan nilai (3,60) dan rata-rata nilai total kenyataan  $\bar{x}$  sebesar (3,33) dengan kesenjangan (*gap*) yang sangat rendah hanya sebesar (0,27) dan telah mendekati sesuai. Ini berarti kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Kota Metro telah sepenuhnya dapat memuaskan masyarakat.

## B. Saran

Berdasarkan hasil diagram kartesius dalam pelayanan kepesertaan JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Metro, terdapat unsur-unsur pelayanan yang dapat diperbaiki dan ditingkatkan kembali kualitasnya oleh BPJS Kesehatan Kota Metro, sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan masyarakat adalah:

1. Terkait prosedur pelayanan, BPJS Kesehatan Kota Metro perlu memperbaiki dan memperjelas kembali alur prosedur pelayanan kepesertaan terutama memberikan kejelasan dalam batas waktu penyelesaian pelayanan seperti dalam pelayanan keluhan (*customer services*), pelayanan pendaftaran, maupun pelayanan rujukan.
2. Terkait persyaratan pelayanan, seharusnya dipermudah dan tidak memberatkan peserta bukan hanya itu perlu adanya kejelasan persyaratan pelayanan agar tidak membingungkan para peserta, dengan demikian koordinasi antara BPJS Kesehatan Kantor Cabang Metro dengan BPJS Kesehatan pusat harus dilakukan untuk mengambil kebijakan yang tepat terkait persoalan kepengurusan persyaratan kepesertaan oleh BPJS Kesehatan.
3. Terkait dalam kecepatan dalam pelayanan kepesertaan, BPJS Kesehatan Kota Metro perlu lebih tanggap dalam memperbaiki masalah kegagalan jaringan internet yang selama ini menjadi penghambat kecepatan dalam pelayanan kepesertaan JKN, ini dikarenakan hampir seluruh kegiatan pelayanan kepesertaan JKN menggunakan transaksi *on-line*.
4. Terkait dalam kenyamanan pelayanan, BPJS Kesehatan Kota Metro perlu lebih tanggap lagi pada kondisi arus masa pengunjung terutama pada saat masa puncak pengunjung sehingga para peserta akan selalu nyaman.