

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti bisa menyimpulkan beberapa hal, antara lain:

1. Pengukuran Kinerja

a. *Tangibles* atau Ketampakan Fisik

Ketampakan fisik atau sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh BPJS Kesehatan Cabang DIY sudah memenuhi standar dari pedoman pelayanan prima.

b. *Reliability* atau Reliabilitas

Kemampuan pemberi layanan di kantor BPJS Kesehatan Cabang DIY bisa dibilang sudah terbiasa dan tanpa kendala dalam penggunaan alat bantu pelayanan tersebut.

c. *Responsiveness* atau Responsivitas

Sikap pemberi layanan BPJS Kesehatan Cabang DIY sudah memenuhi standar dengan mengikuti pedoman pelayanan prima BPJS Kesehatan.

d. *Assurance* atau Kepastian

Pegawai pemberi layanan sudah bisa dikategorikan informatif karena memberikan informasi yang akurat kepada peserta dalam hal pembuatan kartu peserta BPJS Kesehatan serta ketika menjawab keluhan peserta.

e. *Empathy* atau Peduli

Dengan kesabaran dalam menangani keluhan dan memberikan informasi kepada peserta dengan sabar, hal tersebut telah membuktikan rasa peduli pegawai/ pemberi layanan terhadap peserta. Ini dibuktikan dari wawancara dengan peserta yang memberikan kesan positif terhadap pemberi layanan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang sudah berlaku, telah diterapkan oleh BPJS Kesehatan Cabang DIY sesuai dengan pedoman pelayanan prima. Namun terdapat kesulitan yang dirasakan oleh peserta dalam mengurus surat rujukan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian kerja dalam hal pendaftaran peserta dan penanganan keluhan yang terdapat dalam pedoman layanan prima telah diterapkan dengan baik oleh setiap pegawai.

c. Biaya pelayanan

Ada 2 jenis pembayaran iuran dalam BPJS yaitu BPJS Kesehatan mandiri dan kolektif. Dalam pembayaran iuran BPJS Kesehatan kolektif, peserta merasa diringankan dalam hal pembayaran. Namun dalam pembayaran iuran BPJS Kesehatan mandiri, ada masyarakat yang merasa terbebani dengan jumlah pembayaran tersebut karena cenderung memiliki jumlah tagihan yang lebih banyak.

d. Produk pelayanan

Produk pelayanan yang disajikan oleh BPJS Kesehatan Cabang DIY sudah jelas dan terlihat di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

e. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh BPJS Kesehatan Cabang DIY sudah memenuhi standar.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

BPJS Kesehatan Cabang DIY memiliki program *The Champ* dalam meningkatkan kompetensi dan produktivitas pegawainya.

B. SARAN

1. Bagi Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan

- a. Perlunya memahami tentang peraturan kepesertaan BPJS Kesehatan.
 - b. Ikut serta dalam melakukan pengawasan sesuai ketentuan dan berpartisipasi dalam penyampaian pendapat dan keluhan dengan cerdas sesuai dengan prosedur pengaduan yang berlaku.
2. Bagi Pegawai BPJS Kesehatan
- a. Memberikan sosialisasi lebih mendalam kepada peserta agar lebih mengerti jika ada perubahan dalam suatu kebijakan.
 - b. Mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan prima dalam melayani peserta BPJS Kesehatan.
 - c. Pemberian sanksi tegas kepada fasilitas kesehatan yang bekerja sama jika pelayanan tidak sesuai dengan perjanjian.