

BAB IV

PENUTUP

Pada Bab ini kesimpulan menyajikan pemaknaan secara terpadu terhadap hasil penelitian yang telah diperoleh, dari kesimpulan selanjutnya penulis dapat memberikan saran-saran atau rekomendasi.

4.1 Kesimpulan

Penelitian tentang indeks kepuasan pasien pemegang kartu BPJS terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) di Puskesmas Banguntapan 1 kabupaten Bantul tahun 2017 menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dinas Sosial Kabupaten Bantul sudah menerapkan pelayanan publik dan sebagian besar pasien pemegang kartu BPJS memperoleh haknya dalam mendapatkan pelayanan JKN berupa kepuasan terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) karena segala bentuk pelayanan telah disesuaikan dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) puskesmas serta Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 terkait dengan standar pelayanan JKN berdasarkan asas BPJS.
2. Berdasarkan analisa data menggunakan "*Spearman Rank*", terdapat koefisien korelasi (*correlation coefficient*) dengan skala "*likert*" diperoleh nilai di bawah 0,05 yang berarti bahwa *H1* diterima dan *H0* ditolak pada uji signifikansi data. Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien pemegang BPJS dengan kualitas pelayanan petugas Puskesmas Banguntapan 1, Bantul Yogyakarta yakni sebagian besar pasien

pemegang BPJS masih merasa kurang puas dengan pelayanan BPJS terhadap petugas puskesmas terkait dengan indikator pada prinsip BPJS.

3. Terdapat ketidakselarasan antara pernyataan pasien pemegang kartu BPJS di puskesmas Banguntapan 1 Bantul dengan kepala dinas sosial kabupaten Bantul bahwa penyelenggara BPJS merasa seluruh pasien pemegang kartu BPJS sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara BPJS namun masih sebagian besar pasien pemegang kartu BPJS yang merasa masih kurang puas pada indikator-indikator tertentu terhadap pelayanan BPJS terkait dengan standar pelayanan JKN.
4. Terdapat beberapa indikator yang menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi yaitu dalam indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dengan frekuensi 3 orang menyatakan sangat puas dengan presentase 10%, 24 orang menyatakan puas dengan presentase 80%, dan 3 orang dengan presentase 10% menyatakan kurang puasanya dalam indikator kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.

4.2 Saran

Penelitian tentang indeks kepuasan pasien pemegang kartu BPJS terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) di puskesmas

Banguntapan 1 kabupaten Bantul tahun 2017 menghasilkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Sosial Kabupaten Bantul

Dinas Sosial Kabupaten Bantul diharapkan lebih meningkatkan kinerjanya dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan BPJS di puskesmas Banguntapan 1 Bantul terkait dengan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan BPJS para petugas puskesmas.

2. Puskesmas Banguntapan 1 Banguntapan

Puskesmas Banguntapan 1 Banguntapan diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS.

3. Peneliti

Peneliti diharapkan lebih mampu mendiskripsikan tentang kondisi pelayanan petugas puskesmas Banguntapan 1 Bantul terhadap pasien BPJS serta menganalisa peran Dinas Sosial Bantul tentang pelaksanaan penyelenggaraan BPJS di Banguntapan 1 Bantul.

4. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian terkait dengan pelaksanaan BPJS yaitu penelitian tentang tingkat kemauan masyarakat Yogyakarta dalam menjadi peserta BPJS.