

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui nilai mutu pelayanan pada responden sebagai berikut:

1. Karakteristik responden diketahui bahwa sebagian besar responden berusia <20-30 tahun sebanyak 44 orang (51,8%), untuk jenis kelamin sebagian besar responden perempuan sebanyak 46 orang (54,1%), pendidikan dalam golongan pendidikan rendah sebanyak 39 orang (45,9%), disusul pekerjaan responden sebagian besar yang bekerja sebanyak 69 orang (81,2%), pendapatan responden sebagian besar yang memiliki pendapatan 1-2 juta sebanyak 48 orang (56,5%).
2. Hasil mutu pelayanan pada aspek kehandalan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang sebagian besar baik sebanyak 85 orang (100%).
3. Hasil mutu pelayanan pada aspek daya tanggap di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang diketahui memiliki nilai sebagian besar baik sebanyak 85 orang (100%).
4. Hasil mutu pelayanan pada aspek jaminan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang diketahui memiliki nilai sebagian besar baik sebanyak 85 orang (100%).
5. Hasil mutu pelayanan pada aspek empati di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang diketahui bahwa nilai pernyataan aspek empati diketahui memiliki nilai sebagian besar baik sebanyak 85 orang (100%).

6. Hasil mutu pelayanan pada aspek bukti fisik di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang diketahui bahwa nilai pernyataan aspek bukti fisik diketahui memiliki nilai sebagian besar baik sebanyak 85 orang (100%).
7. Hasil mutu pelayanan BPJS Di ungaran diketahui bahwa seluruh responden menyatakan mutu pelayanan baik (>93) yaitu sebanyak 85 orang (100%).

B. Saran

Saran yang diberikan terkait dengan hasil dan pembahasan dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya dimana penelitian dengan variabel lain yang mempengaruhi mutu pelayanan, hal ini dikarenakan ada beberapa responden yang menyatakan mutu pelayanan dari segi aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung masih menyatakan ada yang kurang baik.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi BPJS Kesehatan Ungaran dalam meningkatkan mutu pelayanan yang secara tidak langsung berpengaruh dalam pemberian pelayanan kesehatan.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber kebijakan terkait dengan pengaduan ketidakpuasan mutu pelayanan.
4. Hasil nilai kehandalan BPJS kesehatan yang masih terdapat nilai kurang 50% perlu peningkatan inovasi dan strategi untuk mutu pelayanan yang lebih baik.

5. Adanya promosi kesehatan terkait berbagai pelayanan BPJS kesehatan yang sedang berjalan agar responden dan masyarakat pemakai BPJS Kesehatan mengetahui dengan benar manfaat dari BPJS itu sendiri.
6. Perlu adanya perbaikan kuesioner yang sudah baik, akan tetapi pertanyaan disederhanakan atau menggunakan kuesioner lain yang sudah divalidasi
7. Penelitian ini hanya mengupas di kantor BPJS tidak meneliti mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut baik di kantor BPJS maupun di fasilitas kesehatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan secara umum.