

BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan pada sistem pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang yang dilihat melalui pelayanan Mobile JKN dan pelayanan petugas di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan, lebih dominan berusia muda (17-45 tahun), memiliki pendidikan tinggi (\geq SMA), mempunyai pekerjaan dan berstatus kepesertaan JKN Non PBI.
2. Kepuasan peserta JKN yang dilihat dari pelayanan Mobile JKN terdapat dimensi *usefulness*, dimensi *easy of use* dan dimensi *easy of learning* belum dapat memenuhi kepuasan peserta JKN terhadap sistem pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. Pada diagram kartesius pelayanan Mobile JKN menunjukkan kuadran A terdapat lima atribut, kuadran B sepuluh atribut, kuadran C lima atribut dan kuadran D satu atribut.
3. Kepuasan peserta JKN yang dilihat dari pelayanan petugas terdapat dimensi *reability*, dimensi *responsiveness* dan dimensi *emphaty* belum dapat memenuhi kebutuhan peserta JKN terhadap sistem pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. Pada diagram kartesius pelayanan petugas terbagi empat kuadran, dimana kuadran A terdapat tiga atribut, kuadran B tujuh atribut, kuadran C dua atribut dan kuadran D tiga atribut.

6.2 Saran

6.2.1 Peneliti Berikutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian topik serupa secara lebih spesifik dengan dapat menjangkau cakupan populasi yang lebih luas dan wilayah penelitian yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

6.2.2 BPJS Kesehatan

1. BPJS Kesehatan harus selalu meningkatkan komunikasi yang efektif dan efisien baik melalui pesan teks, *email*, atau panggilan telepon yang dapat dipahami dengan baik oleh peserta JKN.
2. Diharapkan dapat menyediakan layanan dukungan pelanggan yang responsif melalui aplikasi Mobile JKN, seperti opsi *live chat* atau dengan perkembangan teknologi saat ini yaitu Artificial Intelligence (AI) guna membantu peserta secara cepat dan tepat dengan pertanyaan atau masalah yang timbul.
3. Diharapkan harus meningkatkan sosialisasi dan edukasi secara langsung kepada peserta dengan penyebaran pamflet/leaflet Mobile JKN di lingkungan kantor atau fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, pemberian informasi melalui media sosial dan penayangan informasi mengenai hal yang berkaitan tentang Mobile JKN dengan videotron dan LCD yang tersedia di kantor BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan, dan lingkungan pemerintah Kota Padang.
4. Diharapkan dapat melakukan evaluasi kinerja pelayanan petugas secara rutin untuk mengidentifikasi kelemahan atau bagian yang perlu untuk diperbaiki di lingkungan kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang.

5. Diharapkan dapat memberikan pelatihan yang insentif kepada petugas untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, termasuk dalam hal keramahan, kejelasan dalam berbicara dan kemampuan bersikap agar petugas dapat lebih memahami peserta.
6. Diharapkan dapat memberikan penghargaan dan insetif kepada petugas yang memberikan pelayanan dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Hal tersebut akan memotivasi petugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta.
7. Diharapkan dapat melibatkan peserta dalam proses perbaikan pelayanan dengan mendengarkan saran, masukan dan keluhan peserta. Dengan hal tersebut BPJS Kesehatan dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan peserta, serta mampu mengambil tindakan yang relevan.

