

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

BPJS Kesehatan memberikan jaminan kepada pesertanya dalam bentuk pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) berdasarkan kebutuhan medik sesuai dengan standar pelayanan medik. Pada BPJS Kesehatan memiliki dua jenis fasilitas kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis.

Fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan ini terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Dimana pada fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah tempat pertama yang harus didatangi oleh peserta BPJS Kesehatan jika ingin berobat, diantaranya yaitu klinik, puskesmas, praktik dokter, praktik dokter gigi dan rumah sakit kelas D yang setara. Jika kondisi peserta yang berobat masih berlanjut dan butuh penanganan lebih lanjut, maka peserta akan dirujuk ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yaitu rumah sakit umum, rumah sakit khusus maupun klinik spesialis.

Kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama BPJS Kesehatan diukur melalui 5 dimensi kualitas jasa (SERVQUAL) yaitu meliputi *tangibles* atau wujud nyata, *reability* atau kehandalan, dan *responsiveness* atau

kepedulian, *assurance* atau jaminan, *empathy* atau perhatian. Dimana dari hasil pengukuran kualitas jasa pada pelayanan BPJS Kesehatan dapat disimpulkan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan sudah cukup memuaskan pesertanya dengan bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas BPJS Kesehatan baik perawat maupun dokter yang bertugas. Hal-hal yang membuat peserta puas akan pelayanan BPJS Kesehatan diantaranya adalah dengan disediakan fasilitas-fasilitas yang baik serta kelengkapan sarana dan prasarana, menanamkan kepedulian, ketegasan dalam menangani keluhan peserta, memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat tanggap dengan menumbuhkan rasa percaya peserta terhadap kehandalan petugas serta memberikan jaminan pelayanan kepada peserta terhadap pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kepuasan peserta, disarankan BPJS Kesehatan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya yang diwujudkan dengan lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy*. Diantaranya ialah menyediakan fasilitas-fasilitas yang lebih baik lagi untuk kenyamanan peserta serta lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan oleh petugas yang bertugas dalam menangani keluhan yang disampaikan peserta BPJS Kesehatan. Sehingga dengan dipertahankan dan ditingkatkannya pelayanan yang diberikan akan meningkat pula kepuasan peserta terhadap BPJS Kesehatan.)