

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa BPJS Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarga dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

Peran BPJS dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan sangatlah besar terkait tugas dan fungsinya untuk mensejahterakan rakyat Indonesia, seiring besarnya tuntutan dari masyarakat atas penyelenggaraan Jaminan Kesehatan yang adil, transparan dan akuntabel merupakan wujud terciptanya pelayanan yang baik. Dari tugas dan fungsi BPJS Kesehatan sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka segala bentuk pelayanan yang ada di BPJS telah dilaksanakan sesuai dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Dimensi tersebut dibuktikan dalam bentuk kuesioner yang terdapat beberapa pernyataan yang akan menjadi tolak ukur untuk menilai kualitas yang ada di Kantor BPJS, dari masing-masing dimensi tersebut didapat skor penilaian diantaranya, dimensi *tangible* skor yang didapat sebesar 3,94 atau di kategorikan baik, dimensi *emphaty* skor yang didapat sebesar 4,0 atau dikategorikan baik, selanjutnya dimensi

reliability skor yang didapat sebesar 3,94 atau dikategorikan baik, *Responsiveness* skor yang didapat sebesar 3,94 atau dikategorikan baik dan dimensi *assurance* skor yang didapat sebesar 3,9 atau dikategorikan baik. Maka jumlah keseluruhan dimensi kualitas pelayanan sebesar 3,9 atau dikategorikan baik.

. Adapun keluhan dari masyarakat baik secara langsung/tidak langsung, BPJS Kesehatan telah merespon dengan baik atas keluhan tersebut dengan melakukan beberapa mekanisme penanganan keluhan agar dapat ditindak lanjuti oleh staf penanganan keluhan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa BPJS Kesehatan Cabang Padang telah melakukan pelayanan yang dikategorikan baik atau bisa dikatakan telah menerapkan pelayanan yang Prima terhadap kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

Untuk mewujudkan tercapainya pelayanan yang berkualitas dan menimbulkan kepuasan disarankan agar dapat meningkatkan pelayanan serta pengendalian atas pelayanan tersebut, agar hasil kerja sesuai dengan peraturan Perundang-undangan dalam mencapai kinerja staf yang lebih baik di BPJS Kesehatan Cabang Padang. Hasil kerja yang baik dapat dipertanggung jawabkan oleh staff secara profesionalisme.