

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pengolahan data yang ada serta pembahasan yang sudah dilakukan, dapat diambil kesimpulan dalam penelitian pada program *BPJS Keliling* yang merupakan layanan jemput bola dengan tujuan mendekatkan titik layanan masyarakat dalam memberikan kemudahan layanan administrasi BPJS Kesehatan. Dengan titik lokasi yang telah ditentukan oleh BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan layanan di bulan April-Mei di 4(empat) kelurahan yaitu kelurahan Sukajaya, Kelurahan Curug Manis, Kelurahan Cilaku dan Kelurahan Sukalaksana,kecamatan Curug. Dengan hasil kesimpulan sebagai berikut :

1. Diperoleh hasil pada penelitian *Servqual* dari per 20 item pertanyaan maka diperoleh nilai Gap *Servqual* tertinggi pada pertanyaan ke-9 (lama waktu untuk mengantri) dengan nilai gap (0,51) serta nilai gap terendah pada pertanyaan ke- 18 (tanggap terhadap saran dan keluhan) dengan nilai gap sebesar (-0,74).
2. Dari hasil pengolahan data pada diagram kartesius diketahui atribut atau faktor pelayanan yang menjadi prioritas guna dilakukannya perbaikan yang terdapat pada kuadran I diantaranya : Tempat pelayanan bersih,nyaman,dan luas (2), karyawan memiliki pengetahuan yang luas (6), Pegawai bertanggung jawab penuh selama pelayanan (8), Lama waktu untuk mengantri (9).
3. Secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan peserta JKN terhadap program layanan *BPJS Keliling* dinyatakan puas sesuai dengan harapan karena terlihat dari nilai *servqual* yang bersifat

positif dengan nilai ≥ 0 yaitu 0,182 dengan dimensi *Empahty* sebagai kepuasan tertinggi sebesar 94% kategori “sangat puas” dan dimensi terendah *Responsiveness* sebesar 78% kategori “puas” serta nilai Customer Satisfaction Indeks berada di rentang persentase 81%-100% dengan perolehan nilai CSI pada penelitian ini sebesar 87% artinya peserta JKN merasa “Sangat Puas” terhadap layanan yang diberikan pada program *BPJS Keliling*.

B. Saran

Dari berbagai kesimpulan diatas, terdapat hal yang perlu disarankan sebagai berikut :

1. Untuk mengatasi gap yang bernilai negative agar dapat bernilai positif maka harus segera dilakukannya perbaikan agar dapat memberikan pelayanan *BPJS Keliling* yang optimal kepada peserta JKN
2. Pihak dari BPJS Kesehatan dalam menjalankan layanan program *BPJS Keliling* wajib melaksanakan perbaikan pada atribut-atribut yang berada di kuadran I yang terlihat pada diagram kartesius.
3. Dalam memberikan peningkatan kepuasan peserta JKN di masa mendatang, maka BPJS Kesehatan harus lebih memperhatikan yang menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan *BPJS Keliling* yang belum dapat memuaskan peserta JKN dengan memperbaiki kinerja pelayanan secara maksimal, memberikan evaluasi dan pengawasan layanan.