

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan BPJS SATU (Siap Bantu) dalam mengatasi pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Dr Soetomo Kota Surabaya telah berjalan dengan baik dengan rincian sesuai fokus penelitian sebagai berikut;

1. Komunikasi dalam Program BPJS SATU telah berjalan sesuai dengan asas pelayanan publik dan pelayanan kesehatan. Dimana dalam proses komunikasi tercipta komunikasi pelayanan inklusi dan berfokus pada pencapaian tujuan dari implementasi program.
2. Sumber Daya pelayanan pada Program BPJS SATU telah berjalan dengan baik sebab memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan infrastruktur berupa sistem yang mendukung didalamnya.
3. Disposisi telah berjalan dengan baik sebab pada implementasinya BPJS Kesehatan berkomitmen kuat dalam meningkatkan kualitas penanganan pengaduan melalui BPJS SATU dan hal ini sejalan dengan tingkat kepuasan yang disampaikan oleh masyarakat peserta BPJS Kesehatan.
4. Struktur Organisasi telah berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan tersedianya prosedur pelayanan dan juga petugas pelaksana dalam kaitannya dengan pemberian penanganan keluhan layanan serta fasilitas rumah sakit mitra maupun dari sistem BPJS Kesehatan. Namun masih diperlukan struktur birokrasi yang rinci dan kewenangan pelaksana.

Maka kesimpulan secara keseluruhan dari indikator diatas dapat dikatakan bahwa Implementasi Pelayanan BPJS SATU (Siap Bantu) dalam mengatasi pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Dr Soetomo Kota Surabaya telah berjalan dengan baik.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil, pembahasan dan kesimpulan dari penelitian ini, maka penulis menyarankan beberapa hal berikut ini ;

1. Dalam hal komunikasi diperlukan koordinasi lebih lanjut antar stakeholder yang dapat dibangun untuk membantu memaksimalkan implementasi Program BPJS SATU khususnya terkait pengaduan diluar jam operasional rumah sakit.
2. Berdasarkan sisi sumber daya maka diperlukan evaluasi dan penambahan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi baik di bidangnya untuk meningkatkan pelayanan BPJS SATU.
3. Dari segi disposisi diperlukan SOP dan sosialisasi yang baik bagi program BPJS SATU yang telah disesuaikan dengan standar pengaduan di BPJS Kesehatan dan juga Rumah Sakit Dr. Soetomo. Sehingga kesamaan persepsi dari pegawai dapat mewujudkan pelayanan yang baik.
4. Mengenai struktur organisasi maka diperlukan struktur birokrasi dan kewenangan pelaksana yang lebih rinci serta sosialisasi terhadap petugas pelaksanaan agar berjalan sesuai dengan pembagian tugas serta kewenangan yang telah ditentukan dalam Implementasi Program BPJS SATU di Rumah Sakit Dr. Soetomo.