

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden meliputi : umur, pendidikan, jenis kelamin, jenis BPJS, mendapatkan informasi tentang BPJS, umur yang paling muda yaitu 21 tahun (5.8%) dan yang paling tua yaitu 50 tahun (4.7%). Sedangkan karakteristik meliputi pendidikan rata-rata responden berpendidikan sarjana (54.7%), dan yang rendah yaitu pascasarjana (1.2%), dan jenis kelamin laki-laki (57.0%), perempuan (43.0%), jenis BPJS mandiri (74.4%), dan ketenagakerjaan (25.6%), dan responden yang pernah mendapatkan informasi tentang BPJS sebanyak (55.8%).
2. Berdasarkan hasil deskripsi Pengetahuan pasien tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial diperoleh sebagian besar mempunyai pengetahuan Baik (72.1%), Tetapi masih terdapat (33.7%) responden belum mengetahui tentang waktu mengubah fasilitas kesehatan primer, dan (29.1%) tidak mengetahui ada dua kelompok BPJS dan tentang berapa lama peserta dapat mengganti kelas.
3. Berdasarkan hasil deskripsi Praktik petugas terhadap pelayanan di loket di RSUD diperoleh sebagian besar mempunyai praktik Baik (76.7%). namun (24.4%) pasien menyatakan bahwa petugas masih membedakan antara pasien umum dan BPJS dan petugas tidak menanggapi

pertanyaan pasien mengenai JKN dan BPJS dengan baik. dan (22.1%) pasien menyatakan bahwa petugas tidak melayani pasien dengan cepat dan tanggap.

4. Berdasarkan hasil analisis hubungan pengetahuan pasien dengan waktu diloket rawat jalan diperoleh hasil ($p\text{-value}=0.000$), artinya ada hubungan yang kuat antara pengetahuan pasien dengan waktu pelayanan diloket rawat jalan
5. Berdasarkan hasil analisis hubungan praktik petugas dengan waktu diloket rawat jalan diperoleh hasil ($p\text{-value}=0.000$), artinya ada hubungan yang kuat antara praktik pasien dengan waktu pelayanan diloket rawat jalan

B. Saran

1. Perlu adanya sosialisasi oleh petugas BPJS agar masyarakat lebih mengetahui tentang hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS, melalui poster atau spanduk tentang hak dan kewajiban program BPJS khususnya pelayanan rawat jalan disekitar unit loket pendaftaran.
2. Monitoring dan evaluasi oleh kepala unit rawat jalan terhadap kinerja pelayanan petugas loket pendaftaran rawat jalan, melalui kebijakan *timer management* sebagai berikut penerapan SOP waktu pelayanan loket rawat jalan <10menit.