

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data, analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab IV, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Berdasarkan penilaian responden terhadap variabel Implementasi kebijakan yang dinilai per indikator menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi, maka dari sepuluh indikator yang dikaji sembilan indikator termasuk kriteria cukup baik serta satu indikator termasuk kriteria kurang baik yakni indikator kerjasama petugas dengan masyarakat. Dengan demikian pelaksanaan variabel implementasi kebijakan belum berlangsung secara optimal.

Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota berdasarkan hasil penelitian dari sepuluh indikator yang dikaji, semua indikator dengan kategori kurang baik. Dengan demikian dari semua indikator kualitas pelayanan Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi belum dilaksanakan secara optimal.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dari 4 (empat) faktor implementasi kebijakan pemerintah, paling dominan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi adalah sub variabel Kemampuan dan kejelasan

petugas dalam menyampaikan informasi. Sedangkan dari dimensi komunikasi dan yang paling kecil pengaruhnya adalah sub variabel kerjasama petugas dengan masyarakat dari dimensi sumberdaya. Secara keseluruhan Variabel Implementasi Kebijakan Pemerintah terbukti berpengaruh positif terhadap variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi, begitu juga dengan secara parsial atau individu, masing-masing baik faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi terbukti berpengaruh positif terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa semakin dipenuhi unsur-unsur variabel implementasi kebijakan, maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan yang dihasilkan. Dengan demikian, maka hipotesis yang diajukan teruji secara empirik.

Berdasarkan uji korelasi antara variabel Implementasi Kebijakan Pemerintah dengan variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi ditemukan adanya pengaruh faktor lain yang tidak diteliti dan turut mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

Unsur-unsur dari variabel implementasi kebijakan pemerintah masih belum sepenuhnya terpenuhi, hal ini disebabkan oleh belum optimalnya penyampaian komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi yang dilakukan oleh

petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi.

Dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perlu ditingkatkan intensitas pendekatan dan analisis yang mendalam dalam melakukan komunikasi yang efektif, penggunaan sumber daya yang optimal, sikap pelaksanaan kebijakan yang profesional serta struktur birokrasi yang baik bagi petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi.

### **5.2.2 Saran Praktis**

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi hendaknya kerjasama petugas dengan petugas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi dalam pembuatan dan pelaksanaan program lebih ditingkatkan. Disposisi atau sikap merupakan komitmen dari para pelaksana terhadap program khususnya bagi birokrat yang menjadi implementor dari program.
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan disarankan agar petugas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dapat meningkatkan komitmen pelayanan dari aparat dengan mengedepankan semangat melayani secara sungguh sungguh, juga dapat memberikan perhatian serta informasi yang disampaikan kepada masyarakat khususnya kepada pasien peserta BPJS Kesehatan dengan ditentukan oleh hasil

pelayanan segera diterima, kecepatan dan kemampuan aparat menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

3. Perlunya penambahan sarana kelengkapan dalam memberikan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi
4. Hendaknya para petugas pelayanan jasa lebih tanggap dalam menangani permasalahan pasien peserta BPJS Kesehatan.
5. Diharapkan layanan pada pasien peserta BPJS Kesehatan dalam hal perlindungan hukum yang pasti yang diberikan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan.
6. Mengingat adanya faktor lain yang tidak diteliti, perlu adanya penelitian lain yang menganalisa variabel variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan selain variabel implementasi kebijakan.