

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil yang telah diuraikan mengenai pengaruh pelaksanaan program pelayanan sosial BPJS Kesehatan terhadap kepuasan masyarakat miskin di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul, penulis dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

Secara umum pelaksanaan program pelayanan sosial BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul dinilai masyarakat miskin di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul sudah baik. Hal yang paling baik dinilai masyarakat adalah Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat. Sedangkan yang dinilai paling rendah oleh masyarakat miskin di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul adalah berkaitan dengan Sarana dan prasarana.

Secara umum tingkat kepuasan masyarakat miskin terhadap program pelayanan sosial BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul belum tinggi/ sedang (cukup). Masyarakat merasa terlindungi dengan adanya program pelayanan sosial BPJS Kesehatan. Adapaun yang masih dinilai rendah adalah Lingkungan bersih ketika datang berobat dan Dilayani dengan ramah.

Semakin baik Program Pelayanan Sosial BPJS Kesehatan akan semakin meningkatkan Kepuasan masyarakat miskin. Ada hubungan yang kuat/erat antara Program Pelayanan Sosial BPJS Kesehatan dengan Kepuasan masyarakat miskin.

Pelaksanaan program pelayanan sosial BPJS Kesehatan memberikan pengaruh sebesar 55,6% terhadap masyarakat miskin di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan temuan-temuan dalam penelitian, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut :

Bagi fasilitas kesehatan harus bisa melayani pasien BPJS Kesehatan tanpa melihat status sosial dan tidak membeda-bedakan dengan mana pengguna BPJS Kesehatan dan non BPJS Kesehatan.

Pihak petugas hendaknya memperbanyak pelatihan-pelatihan dan pendidikan tentang pelayanan sosial yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan sehari-hari.

Pihak pemerintah melalui instansi-instansi terkait harus lebih mensosialisasikan program BPJS Kesehatan kepada masyarakat luas tanpa adanya nepotisme