

## **BAB VI PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan penelitian diatas, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

#### 1. Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan KCU Kediri

Pada dasarnya, pelayanan kepesertaan di BPJS Kesehatan KCU Kediri sudah sesuai dengan elemen-elemen atau dimensi pelayanan prima yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono. Namun, masih ada beberapa hal dalam pelayanan duta BPJS Kesehatan yang belum sesuai dengan harapan para peserta, seperti efisiensi waktu dengan cepat dan ketepatan pelayanan kepada peserta dan kelengkapan sarana dan prasarana.

#### 2. Implementasi Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan KCU Kediri Jika Ditinjau dari Etika Pelayanan Islam

Setelah melakukan penelitian di BPJS Kesehatan KCU Kediri, ternyata meskipun BPJS Kesehatan merupakan lembaga BUMN yang notabene tidak berbasis syariah. Akan tetapi, terdapat etika pelayanan kepesertaan yang dilakukan sesuai dengan etika pelayanan dalam Islam seperti *fathanah*, *tabligh*, dan amanah.

### **B. Saran**

Dari kesimpulan diatas, peneliti akan memberikan saran yang mungkin dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepesertaan di BPJS Kesehatan KCU Kediri :

1. BPJS Kesehatan KCU Kediri hendaknya memberikan aturan atau sistem baru agar dapat lebih meningkatkan efisiensi waktu untuk pelayanan kepada peserta, misalkan menambahkan satu loket khusus untuk informasi peserta terkait syarat pendaftaran kepesertaan, cara pengisian formulir, dan info pembayaran, sebelum mengambil nomor antrian, dan menambah loket pelayanan kepesertaan untuk proses data peserta, agar sesuai dengan jumlah peserta yang harus dilayani.
2. Melihat duta BPJS Kesehatan KCU Kediri rata-rata adalah seorang muslim yang dituntut bekerja secara profesional. Maka, lebih baik ada teguran untuk duta yang tidak melakukan kejujuran dalam pelayanan maupun ketidakadilan. Sehingga dapat memberikan peringatan bagi para duta yang melakukan hal tersebut.
3. Kesesuaian pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan KCU Kediri dengan elemen pelayanan prima dan etika pelayanan dalam islam, sebaiknya tetap dipertahankan dengan tetap selalu membuat inovasi-inovasi baru untuk program pelayanan kepesertaan. Guna memberikan pengetahuan dan informasi baru dan berguna untuk peserta.