

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK) terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Makasar Jakarta Timur Tahun 2026, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis univariat terhadap 110 responden, sebagian besar responden menilai bahwa pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK) di Puskesmas Makasar Jakarta Timur telah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh penilaian responden terhadap prosedur rujukan yang baik sebanyak 94 responden (85,5%), kejelasan informasi yang baik sebanyak 91 responden (82,7%), kompetensi fasilitas kesehatan yang baik sebanyak 97 responden (88,2%), empati petugas kesehatan yang baik sebanyak 90 responden (81,8%), serta sarana dan prasarana yang baik sebanyak 91 responden (82,7%). Selain itu, sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebanyak 87 responden (79,1%).
- b. Berdasarkan hasil analisis bivariat, empat indikator pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Makasar Jakarta Timur. Variabel prosedur rujukan ($p\text{-value} = 0,005$; OR = 5,267), kejelasan informasi ($p\text{-value} = 0,001$; OR = 6,667), kompetensi fasilitas kesehatan ($p\text{-value} = 0,001$; OR = 8,747), empati petugas kesehatan ($p\text{-value} = 0,006$; OR = 4,442). Sedangkan sarana dan prasarana ($p\text{-value} = 0,223$; OR = 2,009) terbukti tidak berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

V.2 Saran

- a. Bagi Puskesmas Makasar Jakarta Timur diharapkan memprioritaskan peningkatan kompetensi fasilitas kesehatan dalam pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK) melalui evaluasi dan monitoring secara berkala agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kompetensi FKTP. Selain itu, perlu meningkatkan kejelasan informasi kepada pasien mengenai mekanisme SRBK, termasuk alasan pasien dapat atau tidak dapat dirujuk, serta memastikan prosedur rujukan dilaksanakan secara konsisten sesuai ketentuan yang berlaku. Puskesmas juga diharapkan terus meningkatkan kemampuan komunikasi dan empati tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Meskipun dalam penelitian ini sarana dan prasarana tidak berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien, upaya pemeliharaan dan perbaikan fasilitas tetap perlu dilakukan untuk mendukung kenyamanan dan mutu pelayanan secara berkelanjutan.
- b. BPJS Kesehatan dan Dinas Kesehatan diharapkan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK) di fasilitas kesehatan tingkat pertama serta memberikan pembinaan kepada tenaga kesehatan agar mutu pelayanan rujukan tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dengan cakupan wilayah yang lebih luas, menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti karakteristik responden serta menganalisis hubungannya dengan kepuasan pasien agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK).