

BAB V

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul Komunikasi Pelayanan Kesehatan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh (Studi Fenomenologi Masyarakat Miskin dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan) peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Selama dalam proses penerimaan pelayanan kesehatan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh dari awal hingga akhir, pasien miskin mendapati pengalaman yang berbeda-beda ditiap kali pengobatannya, terdapat pengalaman-pengalaman baik dan pengalaman-pengalaman yang buruk. Jika pasien mendapati pengalaman yang kurang menyenangkan, pada saat kejadian pasien hanya bisa diam dan tidak mencoba lebih gigih untuk meluruskan apa yang terjadi, namun mereka hanya menyimpan kekecewaan sendiri dalam diam dan kemudian menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain sebagai salah satu bentuk kekecewaannya. Secara keseluruhan pasien merasa bahwasanya pelayanan kesehatan RSUD Adnaan WD hanya perlu ditingkatkan lagi sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak dikehendaki oleh kedua belah pihak dan diharapkan bisa mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang sesungguhnya.
2. Pelaksanaan pelayanan kesehatan RSUD Adnaan WD Payakumbuh yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan dan yang sebagaimana diterima oleh pasien, pasien sudah mendapati fasilitas yang semestinya dan juga

telah sesuai dengan hak mereka, dan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan fasilitas yang cukup baik pasien tidak mendapati kesulitan biaya dalam hal tersebut karena biaya pengobatan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh dengan penggunaan kartu BPJS PBI oleh pasien miskin bisa didapatkan secara gratis. Namun dengan demikian hal tersebut tidak menjamin mutu pelayanan kesehatan pasien bisa terjadi dengan baik sesuai dengan persepsi pasien dan juga kerabatnya, waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan komunikasi yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat menjadi salah satu faktor penting dalam penentuan puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.

3. Pasien memaknai bahwa mereka merasakan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa adanya kesulitan biaya, namun pelayanan yang diterima dirasa tidak maksimal, baik dalam waktu tunggu pelayanan dan juga interaksi yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan kesehatan. Selanjutnya juga dapat dimaknai bahwasanya kemampuan pasien dalam menghadapi situasi yang sulit masih sangat minim, seperti contoh saat mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan harapan, pasien tidak berusaha untuk meluruskan pada petugas kesehatan terkait, pasien lebih banyak diam dan pasrah. Hal tersebut membuat kedua belah pihak tidak sadar akan terjadinya hal-hal yang *miss*, dan hal tersebut kembali terulang secara terus menerus.

5.2 Saran

1. Memperoleh pelayanan kesehatan saat sakit merupakan suatu upaya penunjang untuk meningkatkan kesejahteraan kesehatan masyarakat agar kegiatan sehari-hari yang terganggu saat sakit bisa kembali berjalan dengan normal, semua pihak mengharapkan pelayanan kesehatan terjadi dengan maksimal tanpa ada kesan yang buruk setelahnya. Masyarakat sebaiknya lebih ekstra dalam meningkatkan kemampuan dalam proses mendapatkan pelayanan kesehatan bagi mereka, lebih giat untuk bertanya mengenai penyakit dan juga keraguan mereka saat menerima pelayanan kesehatan yang menurut mereka tidak sesuai dengan prosedur seharusnya dan dengan yang mereka harapkan.
2. Perlu adanya peninjauan yang dalam secara berkala mengenai bagaimana pelayanan kesehatan yang terjadi terhadap seluruh pasien oleh pihak RSUD Andalan WD Payakumbuh, dan juga usaha peningkatan pelayanan kesehatan untuk terwujudnya pelayanan kesehatan yang maksimal tanpa adanya pasien atau pihak yang merasa pelayanan kesehatan yang diterimanya dibeda-bedakan.
3. Petugas kesehatan untuk selanjutnya dapat mempertegas alur komunikasi yang terjadi dan diharapkan dapat menimbulkan hubungan yang saling pengertian antara kedua belah pihak dalam mendorong keberhasilan pelayanan kesehatan yang maksimal.

4. Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya dalam meneliti bagaimana komunikasi pelayanan kesehatan yang terjadi pada instansi yang akan diteliti.

