

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berfokus pada bidang kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Rumah sakit adalah salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan yang secara garis memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medis, dan pelayanan perawatan. Begitupun dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, tentunya membutuhkan penanganan yang cepat dan mengeluarkan biaya. Sehingga disinilah BPJS berperan dalam meringankan beban masyarakat dengan mengcover biaya pengobatan dan perawatan.

RSUD M. Zein Painan merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan yang menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Jumlah kunjungan pasien BPJS Kesehatan di RSUD M Zein Painan mencapai ratusan ribu pasien setiap tahunnya. Dengan tingginya angka jumlah kunjungan ini, maka perlu diperhatikan secara detail bagaimana pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien BPJS. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS, petugas kesehatan sudah menjalankan sesuai dengan aturan yang ada. Setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan harus melengkapi persyaratan pendaftaran yang sudah ditetapkan BPJS, sehingga pelayanan kesehatan

dapat diberikan kepada masyarakat. Secara efisien, RSUD M. Zein Painan sudah dapat memenuhi indikator kepastian biaya pelayanan dan kemudahan dalam pelayanan. Secara responsif, RSUD M. Zein Painan belum mampu menyediakan sumber daya yang profesional. Hal ini dibuktikan dari banyaknya keluhan masyarakat terkait profesionalisme petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS. Selain itu petugas rumah sakit juga dapat dikatakan kurang memahami kebutuhan pasien, seperti fasilitas yang kurang lengkap, dan ketersediaan obat di apotek rumah sakit. Begitupun dengan indikator non-partisan, petugas rumah sakit tidak memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien BPJS sehingga pasien tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, jadwal visit dokter yang tidak tepat waktu menyebabkan sulitnya pasien untuk berkonsultasi di rumah sakit. Terkait dengan sanksi yang diberikan kepada petugas yang melakukan tindakan diskriminasi juga belum jelas, hanya saja berupa teguran dan membuat surat pernyataan.

Meskipun masih terdapat banyak kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan, pihak rumah sakit sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku, seperti tidak memberikan biaya tambahan kepada pasien BPJS dan menerapkan persyaratan pendaftaran yang sudah ditetapkan oleh pihak BPJS Kesehatan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah peneliti lakukan, maka peneliti mengemukakan saran agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan, berikut ini:

1. Petugas kesehatan RSUD M. Zein Painan sebaiknya diberikan pelatihan atau kaderisasi terkait tata cara memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, agar pelayanan publik dapat diberikan secara optimal, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan diharapkan dapat melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat
3. Pihak RSUD M. Zein Painan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran publik terhadap kesamaan hak pasien dalam menerima pelayanan kesehatan, baik itu pasien umum maupun pasien BPJS.
4. Pihak RSUD M. Zein Painan diharapkan dapat memberikan sanksi yang tegas kepada petugas kesehatan yang melakukan tindakan diskriminasi kepada pasien yang sudah melanggar undang-undang.
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan BPJS Kesehatan, pihak rumah sakit dapat melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) khususnya untuk pasien BPJS. Setelah melakuakn survey IKM pihak rumah sakit dapat membuat laporan dari hasil survey tersebut, sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang masih dianggap kurang.