

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang mengacu pada tujuan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Data kualitatif analisis mutu pelayanan peserta BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Dr. M Djamil Padang diketahui berdasarkan komponen input :

- a) Kebijakan

Kebijakan pelayanan peserta BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam tertuang dalam Perjanjian Kerjasama (PKS) antara RS dan BPJS dan telah berlangsung selama dua tahun. Namun dalam sosialisasi kebijakan pegawai kurang mendapatkan informasi karena hanya terbatas pada Top Manager, jika dilihat koordinasi dalam sosialisasi kebijakan yang kurang dalam pelaksanaannya.

- b) Dana

Pendanaan dalam pelayanan didukung oleh dana dari pemerintah pusat dan dana pelayanan dari BPJS, namun terkendala dari pencairan oleh BPJS, karena klaim pending.

- c) Sumber Daya Manusia

Ketenagaan dalam memberikan pelayanan di poliklinik penyakit dalam dari segi kuantitas masih terdapat kekurangan karena terdapat pegawai yang akan pensiun, pindah tugas ke bagian lain, dan telah memasuki usia

lanjut sehingga berpengaruh kepada produktifitas kerja, namun dari segi kualitas telah baik.

d) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana telah cukup karena telah memenuhi standar. Namun, informasi mengenai pengambilan keputusan mengenai kebutuhan prasarana kurang kepada instalasi karena pengadaan prasarana yang datang tanpa melibatkan instalasi sehingga sifatnya hanya menerima, sehingga tidak jarang adanya prasarana yang tidak sesuai dengan kebutuhan instalasi.

2. Data kualitatif analisis mutu pelayanan peserta BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Dr. M Djamil Padang diketahui berdasarkan komponen proses :

a) Kehandalan

Petugas yang memberikan pelayanan cukup handal karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan dan membuat kondisi pasien membaik. Namun jika dilihat berdasarkan prosedur untuk mendapatkan pelayanan pasien masih mengeluhkan waktu tunggu yang lama karena harus mengantri berjam-jam.

b) Daya Tanggap

Pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam pelayanan peserta BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam cepat tanggap, menanyakan keluhan pasien, dan tidak sibuk sendiri serta memberikan saran terhadap penyakit yang diderita.

c) Jaminan

Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan sopan dan menjelaskan tindakan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasa aman.

d) Kepedulian

Tenaga medis memberikan perhatian yang bersifat pribadi, mendengarkan keluhan sakit pasien, memberikan saran dan masukan serta menyemangati, ramah dan peduli kepada pasiennya.

e) Bukti Fisik

Fasilitas telah cukup dan mampu menjawab kebutuhan pasien dalam melakukan pemeriksaan, penampilan dan kerapian petugas juga bagus dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

3. Data kualitatif analisis mutu pelayanan peserta BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Dr. M Djamil Padang diketahui berdasarkan komponen output mutu pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, karena sesuai dengan yang diharapkan, baik pelayanan oleh petugas dan fasilitas yang ada mampu menjawab kebutuhan pasien. Namun pasien mengeluhkan waktu prosedur pelayanan yang cukup lama dan mengantri.

7.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penelitian yang telah dilakukan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Dr. M Djamil Padang, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi Direktur Medik dan Keperawatan

- a. Perlu adanya peningkatan koordinasi dalam sosialisasi kebijakan yang dilakukan terutama mengenai pelayanan BPJS. Koordinasi ini dapat dilakukan oleh pimpinan ke instalasi dalam bentuk tertulis dan diseminasi informasi ke petugas yang bertanggung jawab di poliklinik penyakit dalam apabila terjadinya perubahan kebijakan mengenai pelayanan BPJS.
- b. Perlu adanya rotasi pegawai yang tepat dan pengajuan penambahan tenaga baru untuk meningkatkan kuantitas ketenagaaan yang dapat dilakukan melalui pengangkatan tenaga keperawatan non PNS sehingga dapat meningkatkan produktifitas pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam.
- c. Perlu adanya pengambilan keputusan mengenai kebutuhan prasarana kepada instalasi sehingga dapat menjawab kebutuhan prasarana dari instalasi.
- d. Perlu ada perluasan ruangan untuk petugas *coder* karena mengeluhkan luas ruangan yang terbatas sehingga tindak lanjut ini dapat memperbaiki lingkungan kerja dan membantu meningkatkan kenyamanan petugas *coder* dalam bekerja

2. Kepala Instalasi Rawat Jalan dan Kepala Ruangan Penyakit Dalam

Perlu adanya penataan prosedur pelayanan kepada pasien di poliklinik penyakit dalam dengan merujuk pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) lama waktu tunggu pasien dengan standar 60 menit, sehingga dapat memberikan efisiensi waktu kepada pasien dalam melakukan pendaftaran dan tidak perlu mengantri berjam-jam.