

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

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

1. Kepuasan terhadap pelayanan pasien umum di Instalasi Rawat Jalan adalah sebesar 85,29%, ini lebih tinggi jika dibandingkan pelayanan pasien BPJS yaitu sebesar 81,93%. Untuk pelayanan di Poliklinik/unit rawat jalan Standar Pelayanan Minimal tingkat kepuasan adalah sebesar 90%. Berarti pelayanan pasien umum dan pasien BPJS di Poliklinik/unit rawat jalan RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar masih belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan masih belum mampu memenuhi harapan pasien.
2. Terdapat perbedaan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pada pasien umum dan BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar .
3. Hasil informasi mendalam diketahui bahwa pada dimensi mutu pelayanan bukti fisik permasalahan yang berkaitan dengan sarana prasarana yaitu terdapat beberapa peralatan medis yang tidak berfungsi lagi yaitu tensimeter dan fasilitas ruang tunggu perlu dilengkapi seperti jumlah tempat duduk dan penyejuk ruangan. Dimensi kehandalan, keluhan yang dirasakan oleh pasien kepada tenaga medis dalam memberikan pelayanan adalah waktu tunggu dokter yang lama dari ketentuan jam pelayanan yaitu 09.00 pagi, namun pasien menunggu lebih dari 60 menit (rerata 2,5 jam). Dimensi daya tanggap pasien mengeluhkan perbedaan respon tenaga medis pada pasien umum dan BPJS.

Namun untuk dimensi jaminan dan empati pasien merasakan bahwa tenaga medis tenaga medis dalam memberikan pelayanan telah menunjukkan sikap yang sopan dan ramah kepada pasien dan mengerti kebutuhan pasien.

7.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi Kepala Bidang Pelayanan
 - a. Perlu adanya *service recovery* yang dilakukan oleh sub bagian umum, bidang pelayanan medik, bidang fasilitas dan instalasi SIMRS dengan melakukan perbaikan pelayanan rumah sakit sedini mungkin berdasarkan prioritas seperti fasilitas kenyamanan ruang tunggu pasien, informasi dan teknologi dan sosialisasi alur pelayanan dan serta melengkapi fasilitas pemeriksaan penunjang medik.
 - b. Perlu adanya pengalokasian anggaran untuk peningkatan pengembangan, pendidikan dan pelatihan/ *workshop* kepada petugas guna meningkatkan pengetahuan dan pengalaman petugas. Bentuk pelatihan yang dapat diikuti maupun diselenggarakan diantaranya yaitu pelatihan pelayanan prima dan pelatihan teknis untuk peningkatan keterampilan/*skill* petugas. Hal ini cukup penting dilakukan mengingat pada dimensi mutu *emphaty/empati* dapat memuaskan harapan pasien serta pada dimensi *assurance/jaminan*, pasien menyatakan bahwa dokter dan perawat kurang menguasai dan tidak terampil dalam memberikan pelayanan.
 - c. Perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara terus menerus terhadap kualitas layanan melalui suvey kepuasan pasien dan *quick respons* pada kotak saran dan kritik yang ditujukan kepada pasien.

2. Bagi Provider Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Perlu adanya penataan prosedur pelayanan rujukan kepada pasien di instalasi rawat jalan dalam sehingga dapat memberikan efisiensi waktu kepada pasien dalam melakukan pendaftaran dan tidak perlu mengantri berjam-jam, sehingga pasien BPJS terutama pasien yang PNS tidak membutuhkan waktu seharian penuh untuk izin berobat yang menyebabkan tugas kantornya terbengkalai.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum dan meningkatkannya dengan penilaian enam dimensi kepuasan lainnya yang belum peneliti teliti pada saat ini yaitu *competence, courtesy, credibility, security, access, communication* dan *understanding the customer*.

Perlu adanya penelitian lain dengan menggunakan desain penelitian kualitatif untuk melihat analisis pelaksanaan pelayanan pada pasien BPJS dan umum.