

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan peneliti selama berada di lapangan, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien, baik pasien Non-BPJS maupun pasien BPJS. Beberapa aspek pelayanan rumah sakit memengaruhi kepuasan pasien, baik secara positif maupun negatif. Keberhasilan fasilitas dan kesiapan petugas dalam beberapa kasus memberikan dampak positif, sedangkan beberapa kasus lainnya tentang manajemen antrian dan ketersediaan fasilitas mempengaruhi persepsi negatif.

Kekuatan utama pelayanan rumah sakit terlihat pada kebersihan fasilitas. Beberapa pasien memberitahu bahwa ruang inap, wc, dan lingkungan rumah sakit secara keseluruhan terjaga dengan baik. Kebersihan yang cukup konsisten ini menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien, yang berkontribusi positif terhadap pengalaman mereka selama masa perawatan. Pemberian makanan juga menjadi poin positif yang seribu disebutkan. Pasien sangat mengapresiasi makanan yang diberikan tepat waktu dan dengan kualitas yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah memenuhi kebutuhan dasar pasien secara efektif, yang sangat penting untuk kenyamanan dan proses pemulihan pasien.

Kesigapan dan keramahan petugas kesehatan juga salah satu faktor yang sangat dihargai pasien. Dalam beberapa kasus, pasien memberitahu bahwa petugas

yang cekatan dan ramah dapat membuat pengalaman bagi pasien di rumah sakit lebih menyenangkan. Interaksi yang baik antara pasien dan petugas kesehatan tidak hanya membantu dalam proses penyembuhan, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Meskipun ada banyak aspek positif, terdapat beberapa kelemahan dalam pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satu keluhan utama adalah manajemen antrian yang buruk. Pasien sering harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan frustrasi. Manajemen antrian yang lebih efisien diperlukan untuk memastikan bahwa pasien tidak harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan.

Perlakuan kurang memadai oleh beberapa oknum pegawai juga menjadi sumber ketidakpuasan. Beberapa pasien melaporkan bahwa mereka diperlakukan dengan kurang sopan atau tidak mendapatkan perhatian yang cukup dari petugas kesehatan. Perlakuan ini dapat merusak pengalaman pasien dan menurunkan kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Ketersediaan fasilitas yang memadai juga menjadi faktor penting dalam kepuasan pasien. Beberapa pasien melaporkan bahwa alat yang diperlukan untuk diagnosis atau perawatan tidak tersedia di rumah sakit, sehingga mereka harus dirujuk ke rumah sakit lain. Keterbatasan fasilitas ini tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan, tetapi juga menunda proses penyembuhan pasien.

Terdapat pembahasan mengenai pengalaman pasien sangat dipengaruhi oleh faktor individu dan situasional. Ada pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima, sementara yang lain merasa tidak puas karena mengalami perlakuan

yang kurang baik atau keterlambatan dalam pelayanan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien sangat bervariasi tergantung pada kondisi spesifik dan interaksi mereka dengan pegawai rumah sakit. Interaksi dengan pegawai rumah sakit juga memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pasien yang menerima perlakuan sopan dan profesional dari pegawai cenderung merasa lebih puas dibandingkan dengan mereka yang menghadapi pegawai yang kurang sopan atau tidak responsif. Oleh karena itu, pelatihan dan pengawasan terhadap pegawai perlu ditingkatkan untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas.

Dari hasil penelitian ini masalah komunikasi antara pasien dan tenaga medis juga perlu diperhatikan. Pasien sering kali merasa bingung atau tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai kondisi dan rencana perawatan mereka. Meningkatkan komunikasi yang jelas dan transparan dapat membantu pasien merasa lebih tenang dan percaya terhadap proses perawatan yang mereka jalani, untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS, rumah sakit perlu fokus pada perbaikan manajemen antrian dan respons cepat terhadap kebutuhan pasien. Langkah-langkah ini akan membantu mengurangi waktu tunggu dan memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan tepat waktu. Selain itu, peningkatan fasilitas dan profesionalisme pegawai juga diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan konsisten.

Hal ini juga termasuk dalam memperbaiki sistem rujukan dan memastikan alat medis yang memadai tersedia, sehingga pasien tidak perlu dirujuk ke rumah sakit lain kecuali benar-benar diperlukan. Dengan demikian, upaya peningkatan

pelayanan dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

B. Saran

Sebagai seorang peneliti yang melakukan penelitiannya mengenai Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayan Rumah Sakit selama berada di lapangan, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran kepada pasien, masyarakat, rumah sakit, tenaga medis, dan pemerintah, berikut penjelasannya:

1. Kepada pasien, diharapkan ikut terlibat dalam proses perawatan mereka, termasuk bertanya tentang diagnosis, pengobatan, dan prosedur yang akan dilakukan. Memahami kondisi kesehatan dan rencana perawatan akan membantu pasien merasa lebih percaya diri dan terlibat. Pasien harus memanfaatkan semua fasilitas yang tersedia di rumah sakit, seperti layanan konsultasi, fisioterapi, dan pemeriksaan medis. Jangan ragu untuk menggunakan fasilitas seperti ruang tunggu, WC, dan area istirahat yang disediakan oleh rumah sakit. Pasien sebaiknya menyimpan semua dokumen medis, termasuk resep, hasil pemeriksaan, dan surat rujukan. Ini akan memudahkan proses perawatan dan rujukan jika diperlukan.
2. Kepada masyarakat, masyarakat diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kesehatan dan cara mengakses layanan kesehatan dengan benar. Penyuluhan kesehatan dan program edukasi dari rumah sakit atau puskesmas dapat membantu masyarakat lebih sadar akan pentingnya perawatan kesehatan yang tepat. Masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam program

kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit atau puskesmas, seperti pemeriksaan kesehatan rutin, vaksinasi, dan kampanye kesehatan.

3. Kepada tenaga medis, tenaga medis diharapkan dapat berkomunikasi dengan jelas dan transparan dengan pasien, memberikan penjelasan yang mudah dipahami mengenai kondisi kesehatan dan rencana perawatan. Komunikasi yang baik akan membantu menciptakan kepercayaan dan kepuasan pasien. Tenaga medis perlu menunjukkan empati dan keterlibatan dalam perawatan pasien. Memahami dan merespons kebutuhan serta kekhawatiran pasien akan membantu menciptakan pengalaman perawatan yang lebih positif.
4. Kepada rumah sakit, diharapkan rumah sakit dapat mengembangkan sistem manajemen antrian yang lebih efisien untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Penggunaan teknologi informasi seperti sistem antrian elektronik atau aplikasi pendaftaran online dapat membantu dalam hal ini. Rumah sakit harus memastikan ketersediaan fasilitas dan peralatan medis yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pasien. Investasi dalam peralatan medis yang canggih dan peningkatan kapasitas laboratorium serta fasilitas radiologi sangat penting. Selain fasilitas medis, rumah sakit juga perlu memperhatikan fasilitas pendukung bagi pasien dan keluarga, seperti ruang tunggu yang nyaman, WC yang bersih, dan area istirahat. Penyediaan fasilitas ini akan membantu menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien dan keluarga. Rumah sakit perlu melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien melalui survei dan wawancara. Feedback dari pasien dapat

digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

5. Kepada pemerintah, pemerintah diharapkan meningkatkan infrastruktur kesehatan, termasuk fasilitas dan peralatan medis di rumah sakit, terutama di daerah-daerah yang masih kekurangan. Investasi dalam teknologi kesehatan akan membantu mempercepat diagnosis dan pengobatan. Pemerintah harus melakukan pengawasan dan regulasi yang ketat terhadap rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya untuk memastikan mereka mematuhi standar pelayanan minimal dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pasien. Pemerintah perlu memastikan bahwa layanan kesehatan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk dengan menyediakan program bantuan kesehatan dan memperluas jangkauan layanan kesehatan ke daerah-daerah terpencil.

