

BAB V

KESIMPULAN dan SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Panti Waluya. Tingkat kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rumah sakit Panti Waluya Sawahan pasien yang merasa sangat puas 49,4%, puas sebanyak 46,3%, sebanyak 4% merasa kurang puas dan 0,3%, tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran di rumah sakit dinilai baik oleh mayoritas pasien BPJS, yang mencerminkan kepuasan mereka dari berbagai aspek yang penting dalam pengalaman pasien.

5.2.2 Tingkat kepuasan pasien Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien Non BPJS sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Panti Waluya. Tingkat kepuasan pasien Non BPJS di pelayanan pendaftaran rumah sakit Panti Waluya Sawahan pasien yang merasa sangat puas 48,7%, sebanyak 48,6% pasien merasa puas, 2,3% pasien merasa kurang puas dan 0,3% pasien merasa tidak puas, Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien Non BPJS merasa puas dengan pelayanan pendaftaran di rumah sakit dari berbagai aspek yang penting dalam pengalaman pasien.

5.2.3 Perbedaan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis, kesimpulan yang didapatkan adalah bahwa tidak terdapat perbedaan antara

kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya. Dari hasil penelitian tidak didapatkan perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan antara kedua kelompok pasien tersebut.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran dan ketepatan waktu pelayanan poli, berikut beberapa saran yang bisa diimplementasikan:

1. Pelatihan komunikasi efektif dan service excelent: petugas pendaftaran dapat menjalani pelatihan khusus untuk meningkatkan keramahan dan keterampilan komunikasi para petugas. Ini termasuk cara memberikan sapaan yang ramah, mendengarkan dengan penuh perhatian dan merespons pertanyaan pasien dengan jelas dan sopan

2. Penyediaan informasi yang jelas: petugas pendaftaran perlu memastikan bahwa informasi mengenai prosedur pendaftaran dan persyaratan administrasi disampaikan dengan jelas kepada pasien. ini dapat mengurangi kebingungan dan memastikan bahwa pasien yang menyiapkan dokumen yang diperlukan sebelum datang ke rumah sakit.

3. Monitoring dan Pengelolaan Waktu Pelayanan Poli: Manajemen rumah sakit perlu memantau dan mengelola waktu pelayanan poliklinik secara efektif. Hal ini dapat dilakukan dengan mengevaluasi proses kerja dan menetapkan target waktu pelayanan yang realistis untuk setiap pasien.

4. Untuk penelitian yang mendatang: Perlu ditanyakan mengapa pasien Non BPJS tidak menggunakan asuransi BPJS? Karena pada dasarnya setiap Warga Negara Indonesia (WNI) wajib mengikuti program BPJS Kesehatan. “Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mengamanatkan bahwa setiap WNI wajib mengikuti program BPJS.

5. Untuk penelitian yang mendatang: Penelitian yang akan dilakukan perlu dilakukan di pelayanan rawat inap, karena akan lebih dapat dilihat dan dirasakan perbedaan dalam pelayanan yang didapatkan oleh pasien BPJS dan Non BPJS.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran dan memastikan ketepatan waktu pelayanan poli. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit secara keseluruhan.