

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

##### **1. Pelaksanaan Pelayanan Pojok PRB**

Pada aspek pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan tujuan PRB, untuk kesesuaian keinginan pelayanan Pojok PRB Rumah Sakit Wava Husada tidak dapat melakukan pelayanan terkait dengan pendaftaran kepesertaan JKN non BBL, reaktivasi kepesertaan BPJS PBI. Adapun pelayanan diantaranya edukasi dan menerbitkan SEP program rujuk balik, pendaftaran kartu BPJS Bayi Baru Lahir (BBL), perhitungan dan pengelolaan denda BPJS 45 hari, pengelolaan SEP manual, pembuatan SEP rujukan penuh dan SEP rujukan parsial dan legalisasi alat kesehatan BPJS. Berdasarkan fungsinya, Pojok PRB telah berjalan memenuhi fungsinya. Ditemukan factor penghambat saat terjadi gangguan jaringan, namun hal ini jarang terjadi.

##### **2. Fasilitas Sarana dan Prasarana pendukung layanan**

Pada aspek fasilitas sarana dan prasarana pendukung layanan kurang sesuai. Mengenai letak lokasi Pojok PRB dikatakan kurang baik karena kurang strategis sehingga kurang dijangkau khalayak umum. Keindahan bangunan dirasa kurang menarik sekilas kurang kelihatan jika ditempat itu terdapat pelayanan public. Untuk aspek kebersihan sudah baik dan tidak ada keluhan. kursi tunggu pasien maupun keluarga pasien kurang baik karena kursi yang kurang memadai berjumlah hanya 8 kursi, tidak ada keluhan mengenai sarana media informasi seperti papan petunjuk, brosur.

### 3. Kenyamanan Pasien

Pada aspek Kenyamanan pasien mengenai kenyamanan pasien saat proses administrasi merupakan area tunggu yang berkaitan dengan kursi tunggu pasien maupun keluarga pasien kurang nyaman dan kurang enak dipandang ditemukan pasien yang mengatakan seharusnya kursinya menggunakan kursi besi. Terkait kerapihan dan kebersihan area Pojok PRB dikatakan baik. Untuk penampilan petugas sudah baik yang berpenampilan rapi.

### 4. Respon Petugas Saat Melayani

Pada aspek respon petugas saat melayani, ketepatan petugas dalam membantu menangani permasalahan pasien sudah baik petugas memberikan pelayanan dengan perhatian dan membantu setiap keluhan pasien sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan dengan tanggap dan membantu keluhan pasien dengan melakukan komunikasi yang baik pada setiap pasien. Pasien tidak akan merasa ragu pada pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik tidak berbelit-belit dan informasi diterima jelas serta petugasnya siap dan tanggap. Terdapat keluhan mengenai ketidaksesuaian informasi terkait persyaratan prosedur administrasi. Tidak ada keluhan pada ketelitian dan ketepatan pelayanan, tidak perlu menunggu waktu yang lama saat melayani waktu proses administrasi

## 5.2 Saran

### 1. Bagi Rumah Sakit

- a. Meningkatkan kualitas teknologi digital computer agar minim gangguan saat proses administrasi berlangsung
- b. Memperhatikan fasilitas sarana prasarana seperti kursi tunggu pasien dapat menambah jumlah kursi tunggu atau mengganti kursi tunggu dengan kursi tunggu baru supaya lebih baik.

- c. Menganti kursi tunggu yang sudah tidak layak seperti pecah/retak agar mendukung pelaksanaan pelayanan sehingga akan memberikan rasa nyaman pada pasien.
- d. Meningkatkan ke estetika segi bangunan Pojok PRB
- e. Menambah fasilitas tempat sampah untuk menjaga kebersihan
- f. Petugas Pojok PRB dapat mempertahankan kualitas pelayanan komunikasi yang baik sehingga kepuasan pasien akan meningkat
- g. Meningkatkan performance khususnya profesionalitas yang lebih baik

## **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan aspek-aspek yang sama diharapkan agar lebih memperluas cakupan dan informasi terkait pembahasan aspek-aspek yang akan diteliti di Pojok