

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Dumai dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mendapatkan berbagai informasi, di mana dari informasi dan data-data tersebut dapat menjadi landasan untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan di RSUD Kota Dumai. Dari data informasi yang penulis dapatkan melalui menyebarkan angket atau wawancara, wawancara kepada responden. Peneliti dapat menilai dan mengambil kesimpulan bahwa menilai kepuasan masyarakat pengguna BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan di RSUD Kota Dumai dalam mengenai permasalahan dalam pelayanan yang berada di RSUD kota Dumai terlaksana dengan “Kurang Maksimal” dengan persentase 66%, namun dari observasi peneliti dan tinjauan lapangan penulis melihat masih terdapat beberapa kekurangan di RSUD kota Dumai tersebut. Karena masih banyaknya pasien yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien yang terutama pasien yang menggunakan kartu BPJS. Namun dari hasil rekapitulasi per indikator, indikator prosedur pelayanan yang tanggapan respondennya yang paling tinggi yaitu sebanyak 140 responden yang mengatakan “setuju”, persyaratan pelayanan yang tanggapan respondennya paling tinggi yaitu sebanyak 119 responden yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengatakan “setuju”, kejelasan petugas pelayanan yang tanggapan respondennya yang paling tinggi yaitu sebanyak 131 responden yang mengatakan “setuju”, kedisiplinan petugas pelayanan yang tanggapan respondennya paling tinggi yaitu sebanyak 109 responden yang mengatakan “sangat setuju”, tanggung jawab petugas pelayanan yang tanggapan respondennya paling tinggi yaitu 101 responden yang mengatakan “sangat setuju”, kemampuan tugas pelayanan yang tanggapan respondennya paling tinggi yaitu sebanyak 107 responden yang mengatakan “setuju”, kecepatan pelayanan yang tanggapan respondennya paling tinggi yaitu sebanyak 111 responden yang mengatakan “setuju”, keadilan mendapatkan pelayanan yang tanggapan respondennya yang paling tinggi 163 responden yang mengatakan “setuju”, kesopanan dan keramahan petugas yang tanggapan respondennya paling tinggi yaitu sebanyak 92 responden yang mengatakan “kurang setuju”, kewajaran biaya yang tanggapan respondennya paling tinggi sebanyak 101 responden yang mengatakan “kurang setuju”, dan kenyamanan lingkungan yang tanggapan respondennya paling tinggi yaitu sebanyak 98 responden yang mengatakan “kurang setuju”.

1.1 Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah penulis dapatkan mengenai tentang permasalahan pada kepuasan masyarakat pengguna BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan di RSUD kota Dumai dalam hal ini penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Salah satu efektivitas pelayanan rumah sakit umum harus menciptakan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit agar dapat melayani kebutuhan dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keinginan serta memberikan kepuasan kepada pasien yang penerapannya harus dilaksanakan oleh semua elemen organisasi rumah sakit secara komprehensif dan berkelanjutan termasuk pula pasien sebagai pihak pemakai.

2. Meningkatkan pelayanan kepada pasien dengan sikap yang ramah dan juga bisa mengerti dan memahami keadaan pasien.
3. Pihak rumah sakit diharapkan terus meningkatkan sarana, prasarana dan kesehatan dilingkungan rumah sakit serta memelihara dan memperbaiki fasilitas yang telah ada, seperti pengadaan alat-alat medis dan penunjang medis, perbaikan fasilitas di ruang rawat inap dan kebersihan lingkungan rumah sakit.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.