

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah menguraikan hasil penelitian diatas, dapat dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

Dari hasil keseluruhan yang telah diperoleh dari jumlah yang paling besar adalah jawaban yang menjawab Kualitas Pelayanan Kesehatan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Melati adalah baik yaitu dengan frekuensi sebesar 772 dengan rata-rata 30,88 dan presentasinya berjumlah 1.182,66% dengan rata-rata 47,30%. Maka Kualitas pelayanan Kesehatan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai Dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan Kesehatan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai sudah cukup berjalan dengan baik dalam indikator Bukti fisik, kehandalan, Daya tangkap, Jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Kesehatan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai mengalami perbaikan dari tahun ke tahun. Namun kurang baik dalam indikator Kepedulian oleh karena itu perlu diperbaiki agar tercipta pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

5.2 Saran

Ada beberapa saran yang peneliti ingin sampaikan terkait dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Sikap dan perilaku petugas administrasi yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien terutama sikap perawat muda perlu untuk diperbaiki
2. Akses untuk mendapatkan pelayanan yaitu kecepatan dan kemudahan dalam pemberian pelayanan oleh petugas administrasi masih perlu untuk ditingkatkan.
3. Kehandalan dan kepercayaan terhadap petugas administrasi dan petugas medis masih belum maksimal, masih perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Serta respon petugas administrasi kepada pasien masih perlu untuk diperbaiki.
4. Petugas administrasi dan di Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih baik, lebih meningkatkan kinerjanya, dan lebih memperhatikan keinginan pasien agar dapat tercipta pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien.
5. Memberikan sanksi tegas pada petugas administrasi maupun petugas medis yang tidak ramah terhadap pasien.