

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bisa ditarik kesimpulan

1. Upaya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam memenuhi hak-hak pasien peserta BPJS memperlihatkan komitmen yang tinggi baik dari segi layanan medis maupun fasilitas yang disediakan. Upaya yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam pemenuhan hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan terlihat dari dimensi-dimensi dalam pelayanan seperti menyediakan jaminan akses layanan kesehatan, penerapan empati dalam pelayanan, kehandalan dalam penyediaan layanan medis, ketanggapan terhadap kebutuhan pasien, dan bukti fisik sarana dan prasarana yang nyaman dan layak. Dari beberapa upaya yang telah dilakukan rumah sakit, banyak pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan namun ada juga sebagian kecil ditemukan keluhan-keluhan yang menyebabkan rasa ketidakpuasan pasien dikarenakan pengalaman seperti waktu tunggu yang lama, komunikasi yang kurang efektif, keterbatasan sumber daya dan kualitas pelayanan yang terkadang tidak sesuai harapan.
2. Faktor penghambat dalam upaya pemenuhan hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan yakni:
Pertama, faktor keterbatasan tenaga kesehatan seperti dokter, perawat dan

tenaga medis lainnya. Kedua, faktor keterbatasan waktu pelayanan seperti durasi pelayanan yang dibatasi dan respon terbatas pada layanan. Dan terakhir, faktor keterbatasan sumber daya seperti obat-obatan dan bahan medis. Kendala ini tidak berdampak pada kualitas perawatan yang diterima pasien bahkan pada hasil pengobatan itu sendiri.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dihasilkan dari pembahasan sebelumnya, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang dianggap penting untuk dipertimbangkan. Saran-saran ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam mengatasi masalah yang telah dibahas. Berikut ialah saran-saran tersebut.

1. Pihak rumah sakit perlunya untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan memberikan perhatian khusus terhadap aspek-aspek yang masih menjadi sumber ketidakpuasan pasien. Pertama, rumah sakit perlu mengoptimalkan manajemen waktu tunggu melalui pemanfaatan teknologi informasi seperti sistem pendaftaran daring dan antrean elektronik guna meminimalisasi waktu tunggu yang berlebihan. Kedua, peningkatan kompetensi komunikasi tenaga kesehatan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan dan pembinaan agar interaksi dengan pasien dapat berlangsung secara lebih efektif, empatik dan profesional. Ketiga, evaluasi berkala terhadap ketersediaan dan kecukupan sumber daya baik dari segi jumlah maupun kualitas penting untuk dilakukan guna memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien.

2. Rumah Sakit melakukan langkah-langkah strategis untuk mengatasi keterbatasan yang ada. Pertama, dalam mengatasi keterbatasan tenaga kesehatan, pihak manajemen rumah sakit perlu mempertimbangkan penambahan jumlah tenaga medis sesuai dengan beban kerja yang ada, serta melakukan distribusi tenaga kerja secara lebih merata dan efisien. Kedua, untuk mengatasi keterbatasan waktu pelayanan, rumah sakit dapat meninjau kembali sistem penjadwalan pelayanan, termasuk mempertimbangkan kemungkinan perpanjangan jam operasional atau pembagian shift yang lebih fleksibel guna meningkatkan aksesibilitas pasien terhadap layanan kesehatan. Ketiga, dalam menghadapi keterbatasan sumber daya seperti obat-obatan dan bahan medis, diperlukan perencanaan logistik yang lebih akurat, pengelolaan inventaris yang efektif, serta kerja sama yang baik dengan pihak penyedia agar ketersediaan sarana medis dapat terjamin dan mendukung kelancaran pelayanan. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meminimalisasi hambatan dalam proses pelayanan dan meningkatkan mutu serta kontinuitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.