

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur variabel responsivitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, Responsivitas Pelayanan BPJS Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang menghasilkan suatu kesimpulan sebagai berikut.

1. Dari hasil penelitian bahwa indikator kemampuan merespon pasien, yang mencakup Sikap dokter atau perawat kepada pasien, Keadilan dokter atau perawat kepada pasien, dan Kejelasan cara bicara dokter atau perawat maupun petugas kepada pasien, menunjukkan kategori Sangat Tinggi pada pelayanan BPJS di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang. Hal ini ditunjukkan oleh 72% sebanyak 72 responden dari total responden memberikan jawaban pada rentang kategori sangat tinggi. Ketiga aspek di atas merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, berfokus pada kenyamanan pasien, dan menjaga kepercayaan pasien terhadap tim medis yang merawat mereka. Dengan memastikan sikap yang baik, keadilan, dan kejelasan dalam komunikasi, tim medis dapat menciptakan lingkungan yang positif dan mendukung untuk kesembuhan dan perawatan pasien.

2. Indikator Kecepatan Melayani yang mencakup Kesigapan dokter atau perawat dalam menjawab pertanyaan pasien serta Kesigapan dokter atau perawat dalam memenuhi permintaan pasien termasuk dalam kategori Sangat Tinggi, dengan 62% atau sebanyak 62 responden dari total responden memberikan jawaban pada rentang kategori sangat tinggi. Rumah Sakit ini menunjukkan kesigapan dan ketulusan dalam memenuhi permintaan pasien serta menjawab pertanyaan pasien. Kesigapan dalam kedua aspek ini adalah hal penting dalam memberikan pelayanan yang efisien dan memuaskan bagi pasien. Respons yang cepat dan proaktif dari dokter atau perawat dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pasien dan memberikan rasa aman serta dukungan yang dibutuhkan dalam proses pengobatan atau perawatan medis.
3. Indikator Ketepatan Melayani yang mencakup Ketepatan dokter atau perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, Kesesuaian prosedur yang dilakukan oleh dokter atau perawat dalam melayani pasien, dan Ketepatan biaya dan Kesesuaian obat yang dikenakan pada pasien termasuk dalam kategori tinggi, dengan 46% dari total responden (sebanyak 46 responden) memberikan jawaban pada rentang kategori sangat tinggi, dan 32% (sebanyak 32 responden) pada rentang kategori Tinggi. Namun, terdapat 4% (sebanyak 4 responden) yang memberikan jawaban pada rentang kategori Rendah, menunjukkan bahwa masih ada beberapa pasien atau penerima pelayanan yang tidak merasa terpuaskan dalam aspek ini. Ketiga aspek di atas adalah faktor penting dalam memberikan pelayanan

kesehatan yang berkualitas dan responsif. Ketepatan dalam diagnosis dan perawatan, kesesuaian prosedur medis, serta kebijakan biaya dan obat yang tepat, akan berdampak positif pada kesembuhan dan kepuasan pasien. Dalam prakteknya, hal ini mencerminkan komitmen tim medis untuk memberikan pelayanan yang profesional, etis, dan bertanggung jawab terhadap pasien yang mereka layani.

4. Indikator Kecermatan Melayani yang mencakup Kefokusan dokter atau perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, Kesungguhan dokter atau perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dan Ketelitian dokter atau perawat dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori Tinggi, dengan 52% dari total responden (sebanyak 52 responden) memberikan jawaban pada rentang kategori sangat tinggi, dan 32% (sebanyak 32 responden) pada rentang kategori Tinggi. Ketiga aspek ini adalah faktor penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kefokusan, kesungguhan, dan ketelitian dari dokter atau perawat menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi pasien, serta menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan perawatan terbaik dan hasil yang optimal dalam pengobatan setiap pasien.
5. Indikator ketepatan waktu melayani yang mencakup Ketepatan waktu pemberian pelayanan serta Kedisiplinan dokter dalam pemberian tepat waktu pelayanan termasuk dalam kategori Tinggi, dengan 51% dari total responden memberikan jawaban pada rentang kategori sangat tinggi, dan 39% responden pada rentang kategori Tinggi. Tetapi, 4% responden

memberikan jawaban pada rentang kategori Rendah, menunjukkan bahwa ada beberapa pasien atau penerima pelayanan yang tidak merasa terpuaskan terkait ketepatan waktu dalam pelayanan. Ketepatan waktu pemberian pelayanan dan kedisiplinan dokter dalam hal ini sangat penting karena berdampak pada kepuasan pasien dan efektivitas perawatan. Pasien mengharapkan pelayanan yang tepat waktu dan profesional dari dokter, dan kedisiplinan dokter dalam menghormati waktu pasien menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan medis yang berkualitas dan dapat dipercaya.

6. Indikator kemampuan menanggapi keluhan yang mencakup Penyediaan akses berupa kotak saran kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya, Penanganan keluhan kenyamanan pasien, Penanganan kebersihan ruangan, dan fasilitas lain, serta Penanganan keluhan fasilitas yang kurang lengkap termasuk dalam kategori Tinggi. Sebagian besar responden (56% atau sebanyak 56 responden) memberikan jawaban pada rentang kategori sangat tinggi. Namun, 3% (sebanyak 3 responden) memberikan jawaban pada rentang kategori Rendah, menandakan bahwa masih ada beberapa pasien atau penerima pelayanan yang tidak merasa terpuaskan dalam aspek ini. Penanganan keluhan terkait kenyamanan dan fasilitas sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pasien selama berada di rumah sakit atau pusat pelayanan kesehatan. Melalui kotak saran dan responsif dalam menanggapi keluhan, fasilitas kesehatan dapat memperbaiki layanan dan menciptakan

lingkungan yang lebih baik bagi pasien serta meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam beberapa indikator pelayanan. Namun, masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk memastikan kepuasan dan kenyamanan penuh bagi pasien atau penerima pelayanan. Hal ini penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepuasan pasien tetap menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan.

## **B. Implikasi**

Merujuk pada hasil penelitian Responsivitas Pelayanan BPJS di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang, maka implikasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam Kemampuan Merespon Pasien, yang mencakup Sikap dokter atau perawat kepada pasien, Keadilan dokter atau perawat kepada pasien, dan Kejelasan cara bicara dokter atau perawat maupun petugas kepada pasien, berada dalam kategori Sangat Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit ini memiliki pelayanan yang responsif terhadap pasien. Implikasinya adalah Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang perlu terus mempertahankan dan meningkatkan sikap positif, keadilan, dan kejelasan komunikasi dari dokter, perawat, dan petugasnya terhadap pasien. Pelatihan dan orientasi yang terus menerus untuk staf kesehatan perlu

dilakukan guna menjaga dan meningkatkan responsivitas mereka terhadap kebutuhan dan harapan pasien.

- 2) Pelayanan Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang telah menunjukkan kesigapan dan ketulusan dalam memenuhi permintaan pasien serta menjawab pertanyaan pasien dengan cepat. Implikasinya adalah Rumah Sakit perlu terus menjaga kecepatan pelayanan ini sebagai aspek penting dalam responsivitas. Perencanaan dan penilaian ulang mengenai distribusi sumber daya dan manajemen waktu pelayanan perlu dilakukan untuk memastikan kelancaran proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien.
- 3) Dalam Ketepatan Melayani Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang termasuk dalam kategori Tinggi, masih ada beberapa pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan dalam aspek ini. Implikasinya adalah Rumah Sakit perlu lebih memperhatikan dan mengidentifikasi area-area tertentu yang menyebabkan ketidakpuasan pasien dalam hal ketepatan melayani. Mungkin diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesesuaian prosedur pelayanan dan ketepatan biaya yang dikenakan pada pasien. Selain itu, Rumah Sakit harus terus berupaya memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan setiap pasien untuk meningkatkan tingkat kepuasan secara menyeluruh.
- 4) Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang telah menunjukkan kecermatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Implikasinya adalah penting untuk terus mempertahankan dan

meningkatkan tingkat kecermatan pelayanan ini. Peningkatan komunikasi dan koordinasi antara dokter, perawat, dan petugas pelayanan kesehatan lainnya perlu diutamakan untuk memastikan keselarasan dalam proses pelayanan dan menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

- 5) Ketepatan Waktu Pelayanan dalam Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang termasuk dalam kategori Tinggi, adanya sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas menunjukkan bahwa ada potensi perbaikan dalam aspek ini. Implikasinya adalah Rumah Sakit perlu lebih berfokus pada ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Peningkatan pengelolaan waktu dan pengaturan jadwal pelayanan dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan.
- 6) Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang dalam kemampuan menanggapi keluhan dan pengaduan termasuk dalam kategori Tinggi. Namun, adanya beberapa pasien yang merasa tidak puas menunjukkan bahwa tetap ada ruang untuk perbaikan. Implikasinya adalah penting bagi Rumah Sakit untuk terus memperkuat mekanisme tanggapan terhadap keluhan pasien. Meningkatkan komunikasi dan transparansi dalam menangani keluhan pasien, serta memastikan langkah-langkah perbaikan yang tepat dilakukan, akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih responsif dan memuaskan bagi pasien.