

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Pelayanan publik merupakan unsur penting bagi organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah harus berorientasi pada kepentingan publik. Pemenuhan kepentingan publik secara substantif selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Salah satu organisasi pemerintah yang menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya pelayanan kesehatan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cilacap. Berdasarkan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Cilacap yang ditunjukkan dari 5 indikator/dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas layanan menurut teori dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan dimensi bukti fisik (*tangible*) yakni layanan rawat jalan peserta BPJS di RSUD Cilacap secara umum pelaksanaan kualitas pelayanannya belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik, yakni kenyamanan tempat melakukan pelayanan seperti pendaftaran lewat online masih belum efektif yakni terkadang masih errornya website BPJS. Fasilitas alat bantu kesehatan disetiap poli klinik belum lengkap.

2. Pelaksanaan dimensi kehandalan (*reliability*) yakni mengenai jangka waktu pelayanan yang terkadang melebihi waktu yang ditentukan. Seperti pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yang mana seharusnya jangka waktu layanan 10 menit, namun waktu yang sebagian dihabiskan pasien di pendaftaran yaitu sekitar 1-2 jam. Adapun untuk jangka waktu pelayanan rawat jalan yang dalam standarnya yaitu 60 menit, namun masih ada juga pasien yang harus menunggu antrian lebih dari 60 menit. Hal tersebut dapat terjadi karena kendala yang timbul secara mendadak seperti gangguan sinyal atau errornya website BPJS.
3. Pelaksanaan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yakni Petugas RSUD Cilacap sudah merespon dengan baik pasien yang ingin mendapatkan pelayanan. Sikap yang baik yang dimaksud disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan petugas rumah sakit sehingga dapat dimengerti pasien BPJS, hal ini dibuktikan bahwa adanya komunikasi antara petugas dan pasien dalam memberikan arahan dan penjelasan terkait dengan pelayanan rawat jalan.
4. Pelaksanaan Jaminan (*Assurance*) yakni jaminan tepat waktu yang diberikan RSUD Cilacap kepada pasien BPJS dalam melakukan pelayanan rawat jalan masih belum berjalan tepat waktu.
5. Pelaksanaan Empati (*Emphaty*) yakni bahwa untuk mendahulukan kepentingan pengguna layanan, keramahan petugas serta sikap kepedulian petugas kepada pengguna layanan sudah dilakukan petugas RSUD Cilacap

serta memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, implikasi yang dapat dikemukakan oleh peneliti sebagai rekomendasi untuk peningkatan dalam Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Cilacap sebagai berikut:

1. RSUD Cilacap harus lebih berfokus pada perbaikan pendaftaran online rawat jalan agar pendaftaran pasien dapat berjalan lebih efektif dan efisien sehingga tidak memakan waktu tunggu yang lama demi membuat pasien merasa nyaman dalam berobat. Kelengkapan alat bantu di tiap poli klinik perlu diperhatikan lagi agar dokter tidak kesulitan dalam mengobati pasien.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, khususnya dalam standar waktu tunggu layanan rawat jalan yang harus disesuaikan dengan waktu tunggu yang terjadi di lapangan. RSUD Cilacap harus terus berupaya untuk memperbaiki waktu tunggu layanan rawat jalan yang cenderung melebihi waktu tunggu yang ditentukan SOP.
3. Petugas di RSUD Cilacap harus selalu dituntut untuk melayani pasien dengan baik, merespon dengan baik semua keluhan pasien dan memberikan layanan pengaduan agar dapat segera ditindaklanjuti jika ada pelayanan yang kurang memuaskan dari pasien.

4. RSUD Cilacap harus lebih berfokus pada perilaku para karyawannya agar karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan menciptakan rasa aman bagi pasien. RSUD Cilacap sudah mampu memberikan jaminan kepastian biaya bagi peserta BPJS, sedangkan kepastian waktu perlu diperhatikan lagi agar pasien bisa lebih mempercayai RSUD Cilacap.
5. Pelatihan kepada petugas-petugas RSUD cilacap dibutuhkan agar RSUD Cilacap dapat lebih mampu melayani pasien dengan baik, ramah, sopan santun, dan selalu mendahulukan kepentingan pasien.

