

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan yaitu kualitas pelayanan kesehatan pasien pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo (RSMS) Purwokerto dari sisi pasien berkaitan dengan faktor sarana, pelayanan tanggap (daya tanggap), pelayanan terbaik (kehandalan), jaminan dan kepercayaan, komunikasi dan empati, serta proses perawatan klinis dan kualitas personil. Penyedia jasa pelayanan kesehatan mempunyai pandangan terkait dengan hal-hal yang terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap RSMS Purwokerto yaitu sarana, motivasi, supervisi oleh bagian manajemen terhadap staff fungsional, proses perawatan klinis dan kualitas personil, citra/ *image* serta komunikasi. Informan manajemen rumah sakit berdasarkan hasil analisis data menganggap bahwa beban kerja penyedia jasa pelayanan kesehatan berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan dimana jumlah pasien *overload* sehingga jumlah rasio tenaga kesehatan dan pasien tidak ideal, supervisi oleh bagian manajemen, komunikasi yang informatif, dan penerapan kebijakan yang memaksimalkan koordinasi.

B. Saran

1. Saran dari peneliti bagi rumah sakit di dalam pelaksanaan program masih ada hal yang bisa dikaji secara lebih mendalam. Beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam membuat suatu kebijakan dalam penyelenggaraan praktik kedokteran dan pelayanan kesehatan yaitu diupayakan kebijakan terkait komunikasi efektif oleh pihak manajemen yang ditujukan kepada seluruh staf penyedia pelayanan kesehatan supaya terdapat peningkatan kualitas pelayanan kesehatan demi menghindari informasi asimetris antara penyedia jasa pelayanan kesehatan dan pasien. Penyediaan sarana dijadikan prioritas terutama terkait dengan penegakan diagnosis dan terapi karena hal ini krusial dalam proses pelayanan. Masukan lainnya yaitu adanya program *update* ilmu bagi pekerja kesehatan baik yang

dilakukan internal maupun eksternal secara berkala sehingga pekerja kesehatan menjadi lebih termotivasi untuk bekerja dan meningkatkan kemampuan sesuai dengan profesinya. Jumlah profesional tenaga kesehatan ditambah jumlahnya untuk menyesuaikan rasio pasien dan tenaga kesehatan.

2. Saran dari peneliti bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan yaitu rutin untuk memperkaya pengetahuan dalam upaya pelayanan kesehatan dengan menjalani berbagai pelatihan atau kegiatan ilmiah. Profesionalisme dijunjung tinggi dalam proses pelayanan sehingga kendala teknis dapat diminimalisir.
3. Saran dari peneliti untuk pasien yaitu komunikasi pasien kepada tenaga kesehatan dimaksimalkan agar penyedia jasa pelayanan kesehatan memahami apa yang diinginkan oleh pasien selama perawatan dalam upaya mencapai kesembuhan penyakit yang diderita.
4. Saran dari pasien penanganan di rumah sakit lebih cepat, ramah, dan detail; komunikasi dari petugas kesehatan lebih informatif.
5. Saran dari penyedia pelayanan kesehatan yaitu peningkatan kualitas diri masing-masing petugas kesehatan sesuai dengan profesi; komunikasi efektif ditingkatkan; standar pelayanan terpenuhi; kebijakan rumah sakit diperbaiki. Proses edukasi menjadi salah satu prioritas dalam pelayanan karena dengan tercapainya proses komunikasi yang informatif maka akan memudahkan penyedia jasa pelayanan kesehatan mencapai tujuan pelayanan kesehatan.
6. Saran dari manajemen, komunikasi petugas kesehatan lebih ditingkatkan, komitmen untuk bekerja melakukan pelayanan harus dipegang teguh, dan jajaran direksi agar bijak dalam membuat kebijakan.