

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Penelitian dengan judul “Studi Perbandingan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Beji Tahun 2023” dapat ditarik kesimpulan adanya perbedaan mutu pelayanan pada enam dimensi yaitu efektivitas, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisiensi, dan adil dengan kepuasan pasien Non-BPJS (*Umum/Out of Pocket*) dan JKN (BPJS PBI & Non-PBI) di Puskesmas Beji Depok Tahun 2023 yang dibuktikan melalui uji *Mann-Whitney U* dengan nilai $\rho \text{ sig (2-tailed) } = 0,000$ dan $0,004$ (dimensi keselamatan).

V.2 Saran

V.2.1 Bagi Puskesmas Beji

- a. Puskesmas Beji diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan standar mutu pelayanan kesehatan yang ada dalam Permenkes RI No. 30 Tahun 2022 terkait indikator nasional mutu pelayanan yaitu efektivitas, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil dan terintegrasi dengan memperhatikan waktu dan prosedur pelayanan kesehatan agar berjalan dengan efektif dan efisien serta menjunjung tinggi etika profesi dan integritas setiap karyawan yang ada di Puskesmas Beji.
- b. Pada dimensi efisiensi, Puskesmas Beji diharapkan untuk melakukan pelayanan yang berdasar pada kebutuhan pasien dan selalu tanggap dalam pemeriksaan yang dilakukan. Petugas juga harus konsisten untuk menjelaskan setiap hasil pemeriksaan penunjang kepada pasien.
- c. Pada dimensi keselamatan di Puskesmas Beji agar dapat meningkatkan rasa aman pasien yang melakukan pengobatan dan selalu memberikan informasi terkait efek dari obat atau pengobatan yang dilakukan. Pada dimensi berorientasi pada pasien, Puskesmas beji diharapkan untuk

meningkatkan komunikasi yang jelas dan tidak membingungkan kepada pasien dan keluarga pasien serta menunjukkan sikap menghargai tanpa membeda-bedakan jenis pembiayaan.

- d. Pada dimensi tepat waktu, Puskesmas Beji diharapkan untuk memperbaiki waktu pelayanan dengan membuat sistem agar pasien mengetahui nomor urut dan berapa lama waktu yang diperlukan untuk melakukan pengobatan, dan diharapkan mampu memperbaiki waktu pelayanan agar tidak lebih dari 60 menit mulai dari pendaftaran hingga selesai mendapat pengobatan sesuai dengan prosedur yang ada untuk semua pasien yang mendapat pengobatan khususnya pada pasien JKN. Selanjutnya pada dimensi adil puskesmas beji diharapkan untuk memberikan pelayanan yang sama atau seragam tanpa membedakan jenis pembiayaan yang digunakan sehingga semua pasien tidak mendapatkan pelayanan yang diskriminatif.

V.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti berikutnya diharapkan untuk menjalankan penelitian menggunakan metode kualitatif sehingga mendapatkan hasil yang optimal untuk mengetahui masalah-masalah yang terjadi di Pelayanan Kesehatan dengan memperhatikan dimensi mutu nasional yang digunakan sehingga terdapat pengembangan dari variabel lain untuk mendapatkan faktor yang menyebabkan perbedaan kepuasan pasien.