

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Secara keseluruhan, meskipun rumah sakit Karya Husada telah berupaya meningkatkan layanan rawat jalan untuk pasien BPJS Kesehatan, namun masih ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Hasil survei kepuasan pasien rawat jalan tahun 2024 menunjukkan bahwa masih dibawah Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diharapkan. Faktor pendukung, seperti kualifikasi dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) serta alokasi anggaran yang memadai untuk persediaan obat, telah membantu mempertahankan kualitas pelayanan di rumah sakit Karya Husada. Namun, pada proses pelayanan masih menghadapi beberapa tantangan, seperti sistem pendaftaran yang belum optimal, waktu tunggu pelayanan oleh dokter dan pengambilan obat yang lama, dan kurangnya Sumber Daya Material seperti kursi waktu tunggu yang penuh, pencahayaan di ruang tunggu tidak memadai, toilet kurang bersih, sempit dan jauh dari ruang poliklinik, TV di ruang tunggu dalam keadaan mati semua.

Beberapa kendala tentunya menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat mengurangi kepuasan dan loyalitas pasien. Berdasarkan hasil temuan penelitian, strategi untuk meningkatkan pelayanan rawat jalan berdasarkan kepuasan pasien adalah dengan menindaklanjuti faktor-faktor yang menghambat dengan memperhatikan lagi kebutuhan dari sumber daya material dan sumber daya manusia. Rumah sakit Karya Husada juga harus mempertahankan faktor yang membuat pasien merasa puas agar kualitas pelayanan rawat jalan semakin meningkat terutama bagi pasien BPJS. Dalam mengatasi faktor yang menghambat, strategi yang diusulkan sesuai dengan temuan tercantum pada bagian saran penelitian.

V.2 Saran

V.2.1 Bagi Rumah Sakit Karya Husada

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit Karya Husada, penulis mengusulkan beberapa saran dan strategi, seperti:

- a. Menambah jumlah dokter spesialis guna menggantikan dokter yang sedang visit ke ruang rawat inap atau tugas diluar, agar proses pelayanan bisa lebih maksimal.
- b. Menindaklanjuti aplikasi DaroLine kepada pihak IT rumah sakit agar akses untuk pasien BPJS di tutup, karena sudah beralih menggunakan aplikasi Mobile JKN yang prosesnya lebih efisien.
- c. Memperbaiki konektivitas atau jaringan internet agar SIMRS dapat beroperasi secara optimal.
- d. Dokter maupun petugas apotek harus lebih memperhatikan dan bisa memperbaiki waktu tunggu pelayanan pasien sesuai dengan SPO dan SPM rumah sakit.
- e. Melakukan perbaikan dan penambahan beberapa sarana prasarana, seperti menambah kursi di ruang tunggu pemeriksaan karena menyatu dengan kursi ruang tunggu pengambilan obat, mengganti lampu di bagian ruang tunggu pemeriksaan agar lebih terang, membersihkan area toilet, memperbaiki TV yang hanya jadi pajangan saja karena rusak.
- f. Membuat survei kepuasan pasien dengan menggunakan inovasi yang baru, seperti membuat *lost customer analysis* atau analisis pelanggan yang hilang guna mencari tahu mengapa pasien tidak lagi menggunakan layanan kembali, dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas pasien.
- g. Rutin melakukan monitoring dan evaluasi secara menyeluruh serta membuat jadwal khusus dalam melakukan survei, bukan hanya berpusat pada kuesioner yang hanya dibagikan oleh bagian humas dan tidak ada jadwal pasti setiap harinya.

V.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas populasi penelitian, sehingga hasil penelitian yang didapatkan bisa memberikan informasi yang lebih beragam untuk menggambarkan kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit dengan mengeksplor dari berbagai perspektif atau sudut pandang yang berbeda.