

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Temuan penelitian yang dilaksanakan terhadap 106 pasien BPJS rawat jalan di RSUD Cipayung memperlihatkan bahwasanya mayoritas responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima, yaitu 57 responden (53,8%). Selain itu, sebagian besar responden mengalami waktu tunggu pelayanan yang lebih lama dari yang diharapkan (>60 menit), yaitu 82 responden (77,4%). Sementara itu, sebagian besar responden menilai kemudahan prosedur administrasi berada pada kategori mudah sebanyak 59 responden (55,7%). Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun prosedur administrasi telah dinilai mudah oleh sebagian besar pasien, waktu tunggu pelayanan masih menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil analisis bivariat memperlihatkan bahwasanya ada keterkaitan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Cipayung Tahun 2026 ($p\text{-value}=0,006$). Selain itu, adanya keterkaitan yang bermakna antara kemudahan prosedur administrasi dengan kepuasan pasien ($p=0,025$). Maka, semakin baik waktu tunggu pelayanan dan semakin mudah prosedur administrasi yang dirasakan pasien, maka semakin besar peluang tercapainya kepuasan pasien BPJS rawat jalan.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

a. Bagi RSUD Cipayung

RSUD Cipayung diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala dan memantau waktu tunggu di setiap tahapan pelayanan rawat jalan, terutama pendaftaran, verifikasi administrasi, dan poliklinik, guna mengidentifikasi titik yang menyebabkan keterlambatan serta melakukan perbaikan

berkelanjutan. Pengelolaan antrean pada jam-jam tertentu juga perlu dioptimalkan, disertai koordinasi yang lebih baik terkait jadwal praktik dokter agar setiap perubahan dapat segera diinformasikan kepada pasien, sehingga ketidakpastian waktu tunggu dapat berkurang dan kenyamanan pasien meningkat.

Dari segi administrasi, rumah sakit membawa harapan agar mampu menjaga mutu pelayanan administrasi yang telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien. Selain itu, evaluasi dan pembinaan berkala kepada petugas administrasi perlu terus dilakukan agar pelayanan tetap ramah, komunikatif, dan responsif. Upaya tersebut diharapkan dapat menyempurnakan aspek-aspek pelayanan administrasi yang masih menjadi kendala bagi sebagian pasien sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan dapat terus ditingkatkan.

b. Bagi Petugas Administrasi Rawat Jalan

Petugas administrasi diharapkan tetap mempertahankan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif serta memberikan informasi yang jelas mengenai alur pendaftaran dan persyaratan BPJS. Selain itu, petugas diharapkan dapat memberikan arahan kepada pasien yang mengalami kendala dalam kelengkapan berkas sehingga proses administrasi dapat berlangsung lebih lancar dan mengurangi kebingungan pasien.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lainnya yang memiliki potensi terhadap berhubungan dengan kepuasan pasien, seperti komunikasi petugas, sikap tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, kualitas pelayanan medis, penggunaan pendaftaran online, dan ketersediaan dokter. Dengan menambahkan variabel tersebut, penelitian selanjutnya dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan menggunakan instrumen pengukuran kemudahan prosedur administrasi yang lebih komprehensif sehingga mampu menggambarkan berbagai aspek kemudahan prosedur administrasi secara lebih menyeluruh. Pengumpulan data juga dapat

dikombinasikan dengan metode observasi langsung terhadap proses administrasi sehingga dapat mengidentifikasi aspek-aspek administrasi yang masih menjadi kendala bagi sebagian pasien, meskipun mayoritas responden telah menilai prosedur administrasi dalam kategori mudah.

Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode campuran dengan menambahkan wawancara mendalam kepada pasien atau petugas rumah sakit. Metode ini dapat membantu menggali alasan lebih rinci mengapa pasien merasa tidak puas, bagian administrasi mana yang dianggap sulit, serta faktor apa saja yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lama. Selain itu, penelitian berikutnya dapat melakukan analisis berdasarkan jenis poli, hari kunjungan atau jam kedatangan pasien. Hal ini penting karena waktu tunggu pelayanan rawat jalan dapat berbeda pada setiap poli dan waktu pelayanan tertentu