

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bagi pasien pengguna kartu indonesia sehat badan penyelenggara jaminan sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis, masih ada beberapa dimensi yang masih belum optimal yaitu dimensi *tangible*, dimensi *responsiveness* dan dimensi *empathy*. Sedangkan untuk dimensi *reliability* dan dimensi *assurance* sudah dilaksanakan secara optimal.

Hambatan yang dihadapi baik oleh pihak rumah sakit maupu pasien pengguna kartu (KIS/BPJS) adalah kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh pasien terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang diberlakukan oleh pihak RSUD Kawali sehingga membuat persepsi pasien yang salah terhadap apa yang dilihat dan apa yang dirasakannya.

Upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan pemahaman, sosialisasi, dan pengarahan baik oleh petugas, perawat, dokter dan semua *stakeholder* yang ada pengguna kartu (KIS/BPJS). Dan juga melakukan sosialisasi secara umum melalui media sosial, media cetak dan media elektronik mengenai SOP yang berlaku di RSUD Kawali.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka saran peneltian ini adalah: sebagai berikut.

1. Pihak rumah sakit hendaknya melakukan peningkatan kualitas pelayanan dalam berbagai aspek, termasuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada saat ini sehingga mutu kualitas pelayanan RSUD Kawali dapat dioptimalkan. Contohnya dengan memberikan kemudahan dalam hal prosedur administrasi cukup dengan satu kartu (KTP).
2. Memberikan pemahaman kepada seluruh staff (*stakeholder*) rumah sakit agar dapat memperlakukan seluruh pasien dengan sama. Contohnya tidak membeda-bedakan antara pasien umum dengan pasien BPJS/KIS dan juga tidak melakukan nepotisme karena adanya hubungan kedekatan dan kekeluargaan.
3. Pihak RSUD Kawali hendaknya meningkatkan respon terhadap keluhan pasien yang berobat di RSUD Kawali, sehingga persepsi pasien yang menggunakan manfaat dapat bernilai positif. Contoh dengan memberikan respon cepat terhadap semua keluhan pasien.
4. Bagi peneliti yang akan datang hendaknya melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor lain yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.