BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang ditemukan dan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu sebagai berikut:

1. Persepsi pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mengenai dari sisi kejelasan terhadap administrasi, tanggung jawab yang diberikan oleh dokter, kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, kedisplinan kesopanan dan keramahan yang di berikan oleh pihak rumah sakit, kehandalan dan kepercayaan semuanya sudah baik dan tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien, tetapi ada dua sisi yang cenderung negatif, yaitu pertama dari sisi kepastian waktu, persepsi pasien mengenai kepastian waktu cenderung negatif karena lamanya waktu tunggu yang di alami dikarenakan banyaknya pasien yang berobat sedangkan kepastian waktu tersebut bisa stabil jika pasien yang berobat tidak begitu banyak, yang kedua yaitu dari sisi kenyamanan, persepsi pasien mengenai kenyamanan tersebut cenderung negatif karena ada beberapa petugas yang masih melakukan kecurangan dalam memberikan pelayanan contohnya ada salah satu pasien yang dikenal oleh petugas, lalu petugas tersebut mendahulukan pasien yang ia kenal. Maka dari itu ada beberapa pasien yang merasakan tidak nyaman dengan adanya perbedaan perlakuan tersebut.
2. Persepsi Non BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu dari sisi kejelasan terhadap administrasi, tanggung jawab yang diberikan oleh dokter, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, kedisplinan kesopanan dan keramahan yang di berikan oleh pihak rumah sakit, kehandalan dan kepercayaan semuanya sudah baik dan tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien tetapi dari sisi kenyamanan persepsi pasien cenderung negatif karena adanya petugas yang masih kurang sopan dan ramah terhadap pasien sehingga pasien merasakan kurang nyaman dengan petugas rumah sakit.

B. Keterbatasan Penelitian

Saat melakukan penelitian mengenai Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu, penulis menyadari masih terdapat keterbatasan dalam penelitian ini sehingga penelitian yang dilakukan masih belum dapat dikatakan sempurna. Adapun dalam proses melakukan penelitian ini, keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada persepsi pasien sehingga pembahasan diluar mengenai itu tidak masuk dalam cakupan penelitian ini.
2. Saat proses pengambilan data peneliti tidak dapat menggali semua pertanyaan yang dituju ke pasien karena keterbatasan waktu pasien yang singkat.

C. Saran

Berdasarkan temuan serta pembahasan yang telah dilakukan, peneliti merekomendasikan saran sebagai berikut:

1. Bagi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

   Bagi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan baik dari segi pelayanan oleh tenaga medis maupun kelengkapan sarana prasana yang dimiliki terutama untuk meningkatkan keefektifan dan efisiensi waktu pelayanan
2. Bagi Peneliti selanjutnya

   Bagi peneliti yang akan datang selain melakukan penelitian yang sama, dengan sampel pasien yang lebih homogen yaitu misalnya pasien yang berstatus pasien BPJS dan Non BPJS maka perlu dilakukan penelitian selanjutnya untuk meneliti bagaimana pelayanan prima terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut.