

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat diketahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi penurunan pasien BPJS di RS. Panti Nugroho.

1. Tata ruang dan line pelayanan yang tidak memudahkan pasien BPJS
2. Peralatan medis yang kurang bersih dan tidak lengkap
3. Ruang Tunggu administrasi tidak bersih dan tidak nyaman
4. Peralatan petugas administrasi yang tidak lengkap, sehingga memperlambat proses administrasi pasien BPJS
5. Petugas administrasi kurang peduli terhadap keluhan / masalah pasien BPJS

Berdasarkan faktor faktor diatas maka perlu adanya perbaikan yang yang dilakukan oleh RS Panti Nugroho yaitu :

- a. Menata ulang ruang pelayanan untuk pasien BPJS agar lebih memudahkan pasien BPJS saat menerima alur pelayanan, sehingga tidak membuat bingung pasien BPJS untuk mengikuti alur pelayanan BPJS.
- b. Menambah perlengkapan medis untuk pasien BPJS dan menjaga kebersihan alat medis, dilakukan pengecekan kelengkapan dan kebersihan alat medis secara berkala.
- c. Membuat ruang tunggu pasien BPJS menjadi lebih nyaman dengan menambah fasilitas tambahan diruang tunggu ataupun menambah jumlah tempat duduk, dan menjaga kebersihan agar pasien tetap merasa nyaman
- d. Melakukan pengecekan kelengkapan petugas administrasi setiap harinya agar mempermudah dan mempercepat proses administrasi dari pasien BPJS.
- e. Pihak manajemen rumah sakit melakukan pengawasan terhadap petugas pelayanan BPJS , dan lebih mengoptimalkan fasilitas suara konsumen, agar pihak rumah sakit tahu keluhan dari pelayanan yang diterima pasien.

6.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Panti Nugroho diharapkan menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen.
2. Survey kepuasan pelanggan hendaknya dilakukan secara periodic sehingga harapan dan keinginan konsumen (pelanggan) dapat dipantau dan dapat dijadikan tolak ukur dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

