

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan pasien pengguna jasa BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta yang diberikan kepada pasien adalah bahwa layanan kesehatan dari RSUD Kota Yogyakarta sudah “BAIK”. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil penelitian kuisioner dari 150 responden penelitian dan dengan menggunakan metode analisis skala indeks bahwasannya responden dalam penelitian ini menilai pelayanan BPJS Kesehatan yang telah diselenggarakan oleh RSUD Kota Yogyakarta menunjukkan untuk Nilai IKM sebesar **75,25** dan sesuai dengan kategori pelayanan yang terdapat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah maka pelayanan kesehatan oleh RSUD Kota Yogyakarta masuk dalam kategori **Pelayanan B** yang berarti **BAIK**.
2. Dari 14 unsur pelayanan yang menjadi objek penelitian dan berdasarkan pada penilaian pasien selaku penerima manfaat pelayanan kesehatan dari RSUD Kota Yogyakarta, maka diketahui untuk unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yakni pada aspek Keamanan Pelayanan dengan nilai sebesar 3,23. Kemudian urutan ke-2 nilai unsur pelayanan sebesar 3,14 pada aspek kesesuaian Persyaratan Pelayanan dan aspek mengenai tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien pada urutan ke-3 dengan nilai unsur

sebesar 3,13. Untuk unsur pelayanan dengan nilai terendah yakni pada aspek kecepatan pelayanan dengan nilai sebesar 2,91 dan terendah ke-2 yakni pada aspek kepastian jadwal pelayanan dengan nilai sebesar 2,93.

B. Saran

1. Untuk mengantisipasi pasien yang jumlahnya sangat banyak alangkah lebih baiknya dari pihak manajemen rumah sakit untuk bisa menambah sarana dan prasarana medis agar nantinya ketika melakukan proses pemeriksaan kepada pasien bisa lebih cepat selesai.
2. Kecepatan Pelayanan kepada pasien khususnya pada saat dibagian antrian nomor urut pada loket-loket pelayanan kesehatan lebih ditingkatkan lagi dan dalam mengurus persayaratan administratif untuk pemeriksaan lebih dipermudah lagi dan lebih efisien.
3. Pelayanan dari petugas kesehatan (Dokter) yang terdapat pada poli dalam sebaiknya dimulai lebih awal lagi agar tidak terlalu terjadi penumpungan pasien sehingga tidak menimbulkan antrian yang terlalu panjang.
4. Sebaiknya dilakukan pembagian untuk pelayanan kepada pasien yang difabel dipisahkan dengan pasien normal agar nantinya pelayanan dari aspek waktu bisa lebih efisien dan efektif.

