

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping Sleman Tahun 2017 dilihat dari beberapa indikator yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empathy.

1. Bukti fisik yang ada di PKU Gamping sudah cukup bagus dengan keadaan ruang lingkup rumah sakit yang bersih, ruang rawat inap yang tertata rapi dan bersih, dan ketersediaan alat-alat medis yang cukup lengkap.
2. Keandalan dari dokter, perawat maupun petugas di PKU Gamping sudah bagusnya saja ada yang harus dibenahi dengan kedatangan dokter yang tidak tepat waktu.
3. Ketanggapan, dokter dan perawat yang bersikap ramah sopan, memberikan kesempatan bertanya dan menjelaskan tentang penyakit sudah cukup baik.
4. Jaminan dan kepastian, sudah baik dengan biaya perawatan atau berobat terjangkau, dokter dan perawat yang menangani sudah ahli, dan rumah sakit yang aman serta nyaman.

5. Empathy dari dokter dan perawat yang ada di PKU Gamping sudah baik dengan mereka menghargai pasiennya, memberikan *support*, mendoakan, dan meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan pasien.

Yang menghasilkan kesimpulan secara umum yaitu Kualitas Pelayanan BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping Sleman Tahun 2017 menunjukkan capaian yang sudah cukup baik dengan beberapa indikator menentukan tingkat keberhasilan kualitas pelayanan.

4.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman sebagai berikut:

1. Meskipun pada umumnya Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman pelayanannya sudah cukup baik namun peningkatan atau mempertahankan pelayanan terhadap pasien perlu ditingkatkan dan dipertahankan.
2. Demi terwujudnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik perlu adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai atau petugas, agar pegawai lebih *professional* atau ahli dalam bidangnya.
3. Jadwal *visit* dokter diruang rawat inap agar diberitahukan kepada keluarga pasien, agar keluarga bisa berkonsultasi dengan dokter. Keterlambatan atau

perubahan jadwal praktek dokter di poliklinik agar diinformasikan agar pasien tidak menunggu-nunggu antrian yang lama.