

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta penjelasan dari bab-bab sebelumnya mengenai *Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung Bandung Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan*, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah sebagai berikut :

A. Kualitas kinerja dari pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung Bandung dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien pengguna BPJS dikatakan sudah baik, dikarenakan segala kegiatan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur baik/ buruknya sebuah pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

- *Economy*, berdasarkan hasil wawancara dan apa yang telah peneliti lakukan sesuai dengan metode penelitian yang dilakukan, bahwa untuk kualitas dari kinerja pelayanan yang dilakukan memiliki kualitas kinerja yang baik hal ini dilihat mulai dari menetapkan biaya pengobatan bagi pengguna BPJS Kesehatan dengan harga yang murah hingga gratis, sesuai dengan prosedur yang ada. Serta, pemanfaatan sumber daya dimana penggunaan alat kesehatan

selama pelaksanaan pengobatan para pasien telah disediakan sebaik mungkin, hingga para petugas yang melaksanakan pelayanan pengobatan pun telah sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan pengobatan demi lancarnya pelaksanaan pelayanan yang diberikan.

- *Efficiency*, berdasarkan hasil wawancara dan apa yang telah peneliti lakukan sesuai dengan metode penelitian yang dilakukan, bahwa untuk kualitas dari kinerja pelayanan yang dilakukan telah memberikan perbandingan terbaik antara masukan dengan keluaran, hal ini dilihat dengan adanya peningkatan pelayanan terhadap fasilitas umum yang diberikan maupun terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan kepada para pasien.
- *Effectiveness*, para pasien pengguna BPJS Kesehatan telah merasa nyaman dan puas atas kinerja pelayanan yang mereka terima berdasarkan hasil wawancara dan apa yang telah peneliti lakukan sesuai dengan metode penelitian yang dilakukan, bahwa untuk kualitas dari, serta kecepatan dalam penanganan pasien yang dilakukan oleh para perawat pun sudah cukup baik.
- *Equity*, berdasarkan hasil wawancara dan apa yang telah peneliti lakukan sesuai dengan metode penelitian yang dilakukan, bahwa untuk kualitas dari kinerja pelayanan yang dilakukan Rumah Sakit Ujung Berung kepada pasien BPJS sudah adil dan merata, hal ini dilihat dari perlakuan para petugas kesehatan dalam menangani

pasien yang tidak membedakan selama berlangsungnya kegiatan pengobatan.

Dengan demikian, kinerja pelayanan publik Rumah Sakit Ujung Berung Bandung terhadap para pengguna BPJS Kesehatan dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik, karena pelaksanaan pelayanan yang telah sesuai dengan keempat dimensi sebagai tolak ukur baik/buruknya suatu kualitas pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran dan masukan ditujukan kepada pihak Rumah Sakit Ujung Berung Bandung yang telah menjadi objek pada penelitian ini, agar para stakeholder yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dapat melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Ujung Berung menjadi lebih baik lagi dalam hal :

1. Meningkatkan fasilitas alat kesehatan yang digunakan untuk pengobatan para pasien, sehingga pelaksanaan pelayanan kesehatan yang didapatkan para pasien khususnya pengguna BPJS Kesehatan dapat lebih baik.
2. Meningkatkan fasilitas umum yang diberikan kepada para pasien terutama dalam hal kebersihan lingkungan rumah sakit sehingga pasien pun dapat merasa lebih nyaman lagi berada di lingkungan rumah sakit.
3. Mengoptimalkan sistem pelayanan yang telah disediakan oleh Rumah Sakit Ujung Berung kepada para pasien agar dapat memanfaatkannya dengan sebaik mungkin.

4. Meskipun pelayanan telah dilakukan dengan baik, namun masih adanya pasien yang merasa kurang puas atas perilaku yang didapatkan. maka dari itu akan lebih baik lagi apabila pihak Rumah Sakit Ujung Berung dapat meningkatkan pelayanan, terlebih terhadap perilaku para petugas, perawat, serta dokter dalam pelayanan yang dilakukan kepada para pasien agar tetap menjaga profesionalisme, sehingga pasien pun merasa lebih nyaman lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*.
Yogyakarta: UGM Press.
- Antina Rila. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep*. Madura. STIKes Ngudia Husada Madura.
- Baby, Lindawati. 2017. *Pengaruh Kualias Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor*. Bogor. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Attahiriyah.
- Erland Mouw. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik di Daerah*. Maluku. UNIERA.
- Evan, Lindsay. 2000. *Membangun Kepuasan*. Jakarta. RinekaCipta.
- Fidela, Arlina Dewi. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media
- Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.

Iryana. Risky Kawasati. *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*. Sorong. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN).

Info BPJS. Media Internal BPJS Kesehatan. Edisi 72

Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.

Kristanto, V. H. 2018. *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta. CV Budi Utama.

Lovelock, Christopher. 1994. *Product Plus: How Product Service Competitive Advantg*. New York. McGraw Hill.

Lislie, Harrow. 1992. *Rediscovering Public Services Management*. London. Mcgraw-Hill Book Company.

Mangkunegara Anwar Prabu, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosdakarya.

Permendagri No 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN. 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta. Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT).

Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE

- Salim, G.M. & S.A. Woodward. 1992. *The Manager Monitor*. In: L. Willcocks & J. Harrow (eds). *Rediscovering Public Services Management*. London: Mc Graw Hill Co.
- Siti Kurnia, dkk. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. Yogyakarta. Universitas Ahmad Dahlan.
- Surat Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Kualitas Layanan*. Yogyakarta. UGM
- Suriani, Nolanda. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta. STIAMl.
- Taufiqurokhman, Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang. UMJ Press.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkinks and System Dynamics*. Depok. Disertasi : FISIP UI.
- Tse dan Wilson. 2000. *Visi Kualitas Jasa*. Jakarta. Gramedia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yuniarti Siti. 2015. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015*. Pontianak. Universitas Tanjungpura.

Zauhar, Soesilo. 2005. *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang. Universitas Brawijaya.