

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah peneliti memaparkan seluruh data-data yang telah peneliti peroleh dan menganalisisnya, maka hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adapun peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yaitu sangat bagus dari tahun ke tahun, dimana RSI Jemursari Surabaya mempunyai kualitas yang sangat bagus dan tinggi karena di dukung oleh kualitas dokter-dokter yang sangat professional selain itu berada di lokasi yang strategis, Akan tetapi Setelah peneliti telusuri tentang tanggapan tersebut ternyata masyarakat sebagian besar kurang mengetahui tentang pengertian dan fungsi dari BPJS, seperti proses melakukan pendaftaran, dan keterbatasan obat-obatan, serta perbedaan kapasitas ruangan dari masing-masing kelas, sehingga terjadi kesalah pahaman bagi mereka dengan adanya pelayanan dari rumah sakit kurang, padahal seharusnya masyarakat menyadari dan mengerti tentang semua itu. Untuk menanggulangi tersebut di atas perlu adanya kegiatan lebih lanjut seperti penyuluhan (sosialisasi) di RSI Jemursari Surabaya terkait pengertian dan fungsi dari BPJS itu sendiri.
2. Selain itu faktor-faktor yang menghambat dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Islam Jemursari

Surabaya adalah faktor pendukung di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yaitu dilihat dari beberapa fasilitas sarana dan prasara sudah cukup lengkap dimana rumah sakit yang bisa menerima BPJS yang dekat dengan beberapa perusahaan adalah Rumah Sakit Islam Jemursari, adapun faktor pendukung lainnya bahwa Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dalam segi pelayanannya sangat ramah tawah tutur sapa, salam dan senyum selalu diprioritaskan dimana Rumah Sskit Islam Jemursari lebih mengutamakan pelayanann dan kesehatan pasien daripada rumah sakit sendiri. Dalam sumber daya, factor yag mendukung peningkatan kualitas adalah kualitas pegawai dan metode peningkatan kualitas, kualitas pegawai Rumah Sakit Islam Jemursari sudah sesuai dengan standar yang di tetapkan oleh Direktur. Sedangkan metode penigkatan kualitas dengan cara mengikut sertakan stafnya dalam pelatihan, seminar, workshop, pertukaran tenaga kesehatan. Sedangkan faktor penghambat dari pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya adalah dilihat dari kapasitas atau ruang kamar untuk tingkat kelas III yang masih terbatas untuk rawat inap dimana masyarakat terkadang dirujuk ke Rumah Sakit Dokter Soetomo Kramanjangan Surabaya dikarenakan kamar yang tersedia di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sudah penuh. Dengan adanya faktor penghambat ini pasien untuk kelas III ini beranggapan bahwa pelayanan BPJS terbatas.

## 5.2 Saran-Saran

Sebelum penulis mengakhiri penulis skripsi ini, maka ada beberapa saran yang perlu dicantumkan antar lain sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanna kesehatan BPJS di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya harus tetap ditingkatkan baik sarana dan prasara seperti pemenuhan kamar untuk kelas III dimana untuk kapasitas rawat inap sering penuh.
2. Perlu adanya perbaikan dan perhatian serius mengenai ketidk fahaman masyarakat tentang arti BPJS, fungsi, dan kegunaan BPJS tersebut bagi masyarakathususnya masyarakat yang kurang pengetahuannya.
3. Bagi pemerintah hendaknya sebelum menjalankan tentang BPJS bagi masyarakat memberikan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai arti BPJS, fungsi, dan manfaat menggunakan BPJS bagi masyarakat.