

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, peneliti dapat menjelaskan beberapa hal yang dapat ditarik sebagai kesimpulan-kesimpulan dari uraian yang telah dijabarkan sebelumnya.

5.1 Kesimpulan

1. Proses komunikasi yang dilakukan Bagian Pelayanan dan Pengaduan pada saat melakukan sosialisasi

Pada saat sosialisasi proses komunikasi yang dilakukan meskipun dilakukan di dua tempat yaitu di meja pengaduan dan poliklinik belum cukup efektif karena pada saat proses komunikasi yang dilakukan di meja pelayanan dan pengaduan ada beberapa kendala seperti keadaan pasien yang sedang panik, suara berisik dari luar. Kendala yang dialami pada saat sosialisasi di poliklinik jika dokter sudah mulai melakukan pemeriksaan, suasana yang terkadang kurang kondusif dan media yang kurang memadai.

2. Pemahaman pasien mengenai sosialisasi yang sudah disampaikan

Pemahaman pasien setelah diadakannya sosialisasi rata-rata pasien sudah memahami dan lebih mengetahui tentang informasi BPJS yang sudah disampaikan. Namun ada beberapa masukan dari pasien agar sosialisasi yang dilakukan bisa lebih sering lagi.

3. Timbal balik yang diterima pihak pelayanan dan pengaduan dari pasien

Setelah diadakannya sosialisasi dan melihat respon yang diberikan pasien, pihak pelayanan dan pengaduan melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas sosialisasi.

5.2 Saran

Dalam sebuah penelitian, seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, perusahaan atau lembaga serta pihak yang terkait dengan penelitian ini. Setelah peneliti menyelesaikan pembahasan pada penelitian ini, maka pada sub penutup ini peneliti akan memberikan saran sesuai dengan hasil pengamatan dalam pembahasan skripsi ini. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut :

5.2.1 Saran Bagi Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung

Peneliti berharap agar bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Bandung tetap bias mempertahankan kualitas dalam pelayanan, dan media yang di gunakan bisa lebih berkembang lagi agar pasien dapat dengan mudah memahami informasi yang disampaikan dan tujuan dari bagian pelayanan dan pengaduan bisa tercapai.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih memfokuskan lagi tema apa yang akan diteliti, sehingga hasil yang didapat tidak jauh dari perkiraan penelitian khususnya penelitian dengan desain deskriptif.
2. Peneliti harus lebih memahami objek apa yang akan diteliti dan lebih memahami secara mendalam mengenai objek yang akan diteliti.
3. Dalam membuat suatu karya ilmiah disarankan dapat mencaritahu dan membaca bahan referensi lebih banyak lagi sehingga hasil penelitian selanjutnya akan lebih baik lagi dan mendapatkan ilmu pengetahuan yang baru.