

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan pada RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi rumah sakit, Strategi pelayanan dimasa pendemi harus disesuaikan dengan keadaan sekarang karena untuk mempertahankan pelayanan yang baik kepada nasabah agar merasa puas dalam pelayanan. Pelayanan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan dalam kegiatan operasional sudah menjalankan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu : (*reliability*) merupakan pemberian pelayanan sesuai yang dijanjikan oleh RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan, daya tangkap (*responsiveness*) melayani nasabah sesuai dengan standar layanan ditambah dengan menerapkan aturan protokol kesehatan, jaminan (*assurance*) menumbuhkan rasa aman dan percaya nasabah kepada RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan, bukti fisik (*tangibel*) RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan menyediakan saran dan prasarana sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, empati (*empathy*) RSUD

Brigjend H. Hasan Basry Kandangan mampu memahami kebutuhan nasabah asuransi kesehatan dan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian.

2. RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prinsip syariah, dan dalam kegiatan operasionalnya karyawan bertutur kata lemah lembut, selalu menghadirkan rasa kekeluargaan dalam pelayanan, dan selalu membantu nasabah dalam kesulitan artinya sikap tolong menolong sudah melekat dan harus dihadirkan dalam diri karyawan untuk nasabah, dan hal yang terpenting yakni mengingatkan waktu sholat serta menyediakan kelengkap sholat dan panduan sholat kepada seluruh nasabah asuransi yang melakukan pengobatan.

B. Saran

Setelah penulis mengkaji tentang strategi pelayanan nasabah asuransi kesehatan pada RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pemimpin dan pihak karyawan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan terus memberikan motivasi yang besar kepada seluruh karyawan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan agar menjaga dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan akan lebih baik lagi jika motivasi yang diberikan berupa himbaun.

2. Selalu menerima saran atau survey yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan guna untuk nasabah agar merasakan kepuasan yang maksimum.
3. RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan diharapkan agar meningkatkan dan mengembangkan 6 (enam) dimensi pelayanan dan pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah nantinya.