

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan Umum di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) pada peserta BPJS dan umum di RS Bhayangkara Kota Jambi dalam kategori puas dengan rata-rata tingkat capaian responden (TCR) 77% pada pasien BPJS dan 79% pada pasien Umum.
2. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan aspek *reliability* (keandalan) pada peserta BPJS dan umum di RS Bhayangkara Kota Jambi dalam kategori puas dengan rata-rata tingkat capaian responden (TCR) 79% pada masing-masing pasien BPJS dan Umum
3. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan aspek *responsivness* (daya tanggap) pada peserta BPJS dan umum di RS Bhayangkara Kota Jambi dalam kategori puas dengan rata-rata tingkat capaian responden (TCR) 76% pada pasien BPJS dan 77% pada pasien Umum
4. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan aspek *assurance* (jaminan) pada peserta BPJS dan umum di RS Bhayangkara Kota Jambi dalam kategori puas dengan rata-rata tingkat capaian responden (TCR) 84% pada pasien BPJS dan 83% pada pasien Umum
5. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan aspek *emphaty* (Kepedulian) pada peserta BPJS dan umum di RS Bhayangkara Kota Jambi dalam kategori sangat puas dengan rata-rata tingkat capaian responden (TCR) 86% pada pasien BPJS dan 85% pada pasien Umum
6. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS dan Umum terhadap pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi dengan nilai Asymp.Sig yaitu $0,739 > 0,05$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah:

1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan data yang didapatkan dari penelitian ini dapat membantu Rumah Sakit sebagai bahan masukan untuk menindaklanjuti peningkatan pelayanan Rumah Sakit.

2. Bagi Profesi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi profesi keperawatan dan tenaga kesehatan mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pasien sehingga dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kemampuan profesi.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan informasi terlebih dalam bidang manajemen keperawatan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi terkait data untuk penelitian selanjutnya terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.