

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Dimensi Fasilitas fisik (*Tangiability*) pada aspek kebersihan kamar rawat, ruang tunggu, dan penampilan petugas dikatakan baik karena tidak ada keluhan dari jawaban responden. Untuk kenyamanan pasien menyatakan cukup puas namun terdapat keluhan mengenai kebersihan toilet yang dirasa masih kurang nyaman bagi pasien. Ditemukan beberapa pasien yang mengeluhkan kurang puas mengenai kondisi toilet yang bau dan lantai yang sedikit licin.
2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada aspek ketanggapan dalam melayani keluhan pasien, keramahan dan kesopanan dikatakan baik, karena tidak ditemukan keluhan terkait hal tersebut. Tetapi untuk aspek pendaftaran dan penerimaan pasien ditemukan beberapa pasien yang merasa kurang puas karena pendaftaran yang sedikit lama ditambah lagi harus menunggu kedatangan dokter untuk memberikan tindakan.
3. Dimensi Perhatian (*Emphaty*) cukup memuaskan hal ini karena RS Wawa Husada menekankan pada aspek memberikan perhatian seperti dukungan kesembuhan dimana seluruh petugas dan dokter memberikan perhatian yang baik kepada pasien. Untuk segi waktu pelayanan dan

membantu keluhan ditemukan beberapa keluhan dari pasien meski hanya sebagian kecil.

4. Dimensi Keandalan (Reliability) masih dikategori cukup, tidak ditemukan keluhan terkait aspek tersebut hanya saja satu pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang dianggap kurang teliti. Untuk aspek jadwal kunjungan dokter ditemukan beberapa keluhan dari pasien. Dokter yang masuk sering terlambat atau jadwal masuk yang tidak sesuai dengan waktunya.
5. Dimensi Jaminan (Assurance) seluruh pasien merasa puas dengan pelayanan di Wava Husada, tidak ditemukan keluhan apapun terkait dengan dimensi ini. Biaya yang harus dikeluarkan juga terjangkau menurut pernyataan dari pasien. Dimensi ini dikatakan baik dari segala aspek.

## **5.2 Saran**

### **1. Bagi BPJS**

Pihak BPJS sebagai penyelenggara perlu memberikan buku pedoman atau semacam buku polis asuransi kesehatan yang memuat hak dan kewajiban peserta, prosedur pelayanan, macam penyakit yang dicover atau tidak dicover BPJS dan lain-lain yang lebih memperjelas kepesertaan BPJS.

### **2. Bagi Rumah Sakit Wava Husada**

- a. Meningkatkan kebersihan ruang rawat setiap pagi hari sebelum pemeriksaan dan sore hari terutama kamar mandi pasien serta petugas harus rajin mengontrol kebersihan.
- b. Meningkatkan performance khususnya komunikasi yang lebih baik saat memberikan pelayanan, sehingga akan memberikan rasa nyaman pada pasien.
- c. Memperhatikan jadwal tugas sesuai dengan yang telah ditetapkan supaya tidak ada keluhan terkait dengan jadwal yang kurang diperhatikan oleh petugas Kesehatan

### 3. Bagi Peneliti selanjutnya

- a. Melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pasien BPJS dengan analisis yang berbeda baik untuk segi administrasi ataupun pelayanan medis
- b. Melakukan penelitian dengan obyek yang berbeda guna meningkatkan mutu pelayanan di instalasi rawat inap yang bergerak di bidang jasa.