

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Temuan penelitian ini menghasilkan kesimpulan berikut tentang kesenjangan kepuasan antara pasien rawat jalan BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Umum Nirwana :

1. Bagian bukti fisik adalah fitur yang paling disukai oleh pasien dan memiliki nilai rata-rata terbesar dari semua elemen lainnya (70,83% dari banyak pasien puas). Rata-rata tingkat kepuasan rawat jalan kategori BPJS di RSUD Nirwana tergolong baik. Sementara itu, 58,35% merupakan angka tingkat kepuasan pasien BPJS terendah dalam aspek jaminan, dengan informasi yang terbilang cukup baik.
2. Tingkat kepuasan rata-rata pasien Non BPJS yang menggunakan perawatan rawat jalan Rumah Sakit Umum Nirwana juga tinggi yakni 76,78% dari pasien ini menyatakan puas pada bukti fisik, kategori dengan tingkat kepuasan tertinggi. Dengan rata-rata 61,33% dan informasi yang cukup baik, pasien Non BPJS memiliki tingkat kepuasan terendah dalam hal respon.
3. Dalam penelitian ini tidak menemukan adanya perbedaan karena didapatkan hasil analisa data dengan uji beda mann whitney didapat nilai Asympg.Sig 0,932. Berdasarkan nilai tersebut diketahui bahwa $0,932 > 0,05$ maka H_0 didukung data sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang

signifikan pada kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Nirwana.

5.2 Saran

1. Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan data yang didapatkan dari penelitian ini dapat membantu rumah sakit sebagai bahan masukan untuk menindaklanjuti peningkatan pelayanan di rumah sakit tersebut, terkait dengan poin pernyataan dan aspek yang rendah. Pada aspek assurance (jaminan) yang didapatkan oleh pasien BPJS mendapatkan nilai persent terendah yakni 58,35% dengan keterangan cukup puas, pada pernyataan nomor 14 Petugas kesehatan (Dokter / Perawat / Bidan / Apoteker / Fisioterapi) dapat menjelaskan informasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien mendapatkan persent yang rendah yakni 42,90% lebih rendah dari item pernyataan yang lainnya. Kemudian aspek terendah yang didapatkan pada pasien Non BPJS terdapat pada responsiveness (daya tanggap) yakni memiliki nilai persent 61,33% dengan keterangan cukup puas, pada pernyataan nomor 9 waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan rawat jalan kurang dari 60 menit (mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan) mendapatkan persent yang rendah yakni 50,00% lebih rendah dari item pernyataan yang lainnya.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan studi ini dapat dikonsultasikan untuk mempelajari lebih lanjut tentang seberapa puas pasien dengan perawatan medis mereka baik BPJS maupun Non BPJS.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan informasi terlebih dalam bidang pelayanan di rumah sakit untuk menunjang dalam kenyamanan pasien.