

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Gambaran distribusi frekuensi karakteristik pasien peseta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kendal berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 87 responden (52,4%), berumur ≥ 25 Tahun sebanyak 153 responden (92,2%), Tidak Tamat SMA sebanyak 129 responden (77,7%), dan Wiraswasta sebanyak 105 responden (63,3%).

1. Gambaran distribusi frekuensi kualitas pelayanan keperawatan dari kelima variable yang di teliti dan diajukan ke responden menunjukkan hasil penelitian didapatkan proporsi responden pada bentuk fisik,kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan lebih di dominasi responden persepsi baik.
2. Gambaran distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien lebih di dominasi responden mempunyai persepsi puas dan responden terkecil mempunyai persepsi yang tidak puas.
3. Dari hasil penelitian di dapatkan ada hubungan antara kualitas pelayanan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal .

B. Saran

1. Meningkatkan kinerja bidang keperawatan dengan berbagai cara seperti pelatihan-pelatihan yang dapat membuat *attention*(perhatian) perawat terhadap pasien akan lebih meningkat lagi.

2. Meningkatkan pelayanan keperawatan dalam hal empati sehingga pasien akan lebih puas lagi karena merasa di lindungi dan di perhatikan oleh tenaga kesehatan terutama perawat.
3. Meningkatkan pelayanan keperawatan dalam hal jaminan sehingga pasien akan merasa lebih aman lagi dan tidak merasa ada perbedaan pelayanan keperawatan antara pasien umum dan pasien BPJS.
4. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan dasar penelitian selanjutnya tentang pelayanan BPJS, dan diharapkan penelitian selanjutnya meneliti tentang pelayanan BPJS dihubungkan dengan faktor-faktor lain.

