

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit wawa husada” maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu, berdasarkan total keseluruhan responden yang diambil dari 5 dimensi yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, dan *emphaty* di dapatkan hasil sebanyak 28% responden merasa sangat puas dan sebanyak 72% merasa puas dengan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Wawa Husada. Hanya saja pada 5 dimensi tersebut masih ada responden yang merasa cukup puas seperti pada dimensi *emphaty* ditemukan 8% responden yang mana pada dimensi *emphaty* merupakan dimensi yang angka cukup puas nya termasuk tinggi dibanding dimensi yang lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

a. Rumah Sakit

1. Diharapkan pihak rumah sakit wawa husada sedikit memperbaiki pelayanan rawat jalan yang diberikan karena pada 5 kategori terdapat beberapa responden yang merasa cukup puas.
2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait kepuasan pelayanan di rumah sakit.

b. Masyarakat

Lebih memahami tentang kepuasan pelayanan di rumah sakit.

c. Institusi Pendidikan

Lebih dalam memberikan wawasan kepada mahasiswa tentang kepuasan pelayanan pasien di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayut Dewantari, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar*.
- Hidayat, A.A., 2003. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Edisi 1 Jakarta: Salemba Medika
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2004. *Marketing Management*. 12ed., Person Education, Inc. New Jersey
- Mamik. 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing
- Nazir, Moh, Ph.D, 2003, *Metode Penelitian, Cetakan Kelima*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Notoatmojo, soekidjo, 2010. *Edisi revisi : Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta.*
- Peraturan Presiden No. 12 tahun 2013, *Jaminan Kesehatan*, Lembaran negara Republik Indonesia tahun 2013 No. 29, Jakarta
- Peraturan Presiden No. 111 tahun 2013, *Perubahan atas peraturan presiden No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan kesehatan*, lembaran negara Republik Indonesia tahun 2013 No.55, Jakarta
- Peraturan Presiden No. 19 tahun 2016, *perubahan kedua atas peraturan No.12 tahun 2013 tentang Jaminan kesehatan*, Jakarta
- Putri, E.A., 2014. *Paham JKN Jaminan Kesehatan Nasional*. Kota terbit: CV Komunitas Pejaten Mediatama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprato A. 2017. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
Putu Wuri H, dkk. (Ed) 2018. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)*. Depok : PT RajaGrafindo Persada
- Sekaran, Umi. 2011. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- ST. Nur Aliyah Alwi. 2018. *Analisis kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit pemerintah (rsud haji makassar) "Analysis of patient satisfaction of Inpatient at Public hospital (RSUD Haji Makassar)"*

Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE.

Undang-Undang RI No. 36 tahun 2009, *tentang kesehatan* . Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Jakarta.

Undang-Undang RI No. 40 tahun 2004, *Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 No.150, Jakarta.

Undang-Undang RI No.44 tahun 2009, *tentang rumah sakit* . 2009. Jakarta.

Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama*. Jogjakarta.