

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Persepsi Responden terkait pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah baik, namun masih ada keterlambatan dalam penyediaan pelayanan administrasi permasalahan terletak pada system pergantian jasa petugas rumah sakit tidak tepat waktu.
2. Persepsi responden terkait pelayanan medis yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah baik. Hal tersebut dilihat dari kualitas pelayanan di rawat jalan tentang bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati
3. Persepsi responden terkait pelayanan keperawatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian responden bahwa responden mendapatkan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan yaitu komunikasi yang baik antara perawat dan pasien.
4. Persepsi responden terhadap pelayanan penunjang medis yang diberikan oleh rumah sakit sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pasien bahwa pasien merasa tidak dipersulit dalam memperoleh pelayanan penunjang medis sudah disediakan oleh petugas.
5. Persepsi peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di FKRTL, kualitas pelayanan administrasi, pelayanan keperawatan, pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis berpengaruh positif terhadap kepuasan persepsi pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap pelayanan pelayanan administrasi, pelayanan keperawatan, pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka menerima pelayanan dari rumah sakit tersebut. Persepsi pelanggan atas kualitas layanan meliputi lima dimensi, yaitu realibility (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance, empathy dan tangibles.

5.2 Saran

Sebaiknya pimpinan Rumah Sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, pelayanan medis, pelayanan keperawatan dan pelayanan penunjang medis di

rumah sakit. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen rumah sakit yang berorientasi pada peningkatan kepuasan pasien yang meliputi lima dimensi, yaitu realibility (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance, emphaty dan tangibles.