

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pelayanan BPJS Kesehatan pasien rawat inap di rumah sakit Dr. Hasri Ainun Habibie di Kota Parepare mengenai mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Mayoritas dimensi daya tanggap terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie sudah cukup puas.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan pada pasien rawat inap di rumah sakit Dr. Hasri Ainun Habibie merasa sudah puas.
3. Sebagian besar mengatakan kualitas pelayanan berupa jaminan yang terdiri dari tenaga medis sudah memiliki kemampuan pelayanan yang baik.
4. Mayoritas kualitas pelayanan berupa empati yang terdiri dari tenaga medis sangat ramah dalam memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga tercipta kepuasan pasien.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel bukti langsung dalam pelayanan BPJS Kesehatan pasien rawat inap di rumah sakit Dr. Hasri Ainun Habibie adalah puas.

5.2 Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pihak rumah sakit Dr. Hasri Ainun Habibie Parepare harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien agar selalu menciptakan kepuasan pasien. Mutu kualitas pelayanan yang dirasakan memuaskan pasien harus dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi sebagai upaya agar kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.

2. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, BPJS Kesehatan perlu memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan yang ada di rumah sakit Dr. Hasri Ainun Habibie.