

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor keinginan diri sendiri sangat mempengaruhi kenaikan kelas dengan mempunyai frekuensi terbesar sebesar 44% dengan jumlah 22 responden, dibandingkan dengan kedua faktor yaitu faktor dorongan keluarga atau faktor dorongan dari dokter, hal ini karena banyak dari pasien peserta JKN yang menginginkan kamar rawat inap yang lebih layak dan lebih baik.
2. Mayoritas responden menilai “baik” pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Dimensi yang mempunyai penilaian “cukup baik” tertinggi pada dimensi tangibles sehingga membutuhkan perhatian lebih pada dimensi tersebut.
3. Pendapatan responden selama 1 bulan sebanyak lebih dari Rp 2.415.362 yakni sebanyak 25 responden atau 50% dan pendapatan yang kurang dari Rp 2.415.362 yakni sebanyak 25 responden atau sebanyak 50%. Mayoritas tidak mempunyai asuransi tambahan yaitu sebanyak 41 responden atau 82%, serta yang mempunyai kepemilikan asuransi tambahan hanya sebesar 9 responden atau 18%.

#### 5.2 Saran

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

1. Bagi Rumah Sakit Umum Gambiran Kediri

Dari hasil penelitian menunjukkan pada dimensi *tangible* memiliki pengaruh terhadap kenaikan kelas terutama pada kelengkapan fasilitas ruang pelayanan rawat inap di RSUD Gambiran Kediri sehingga diharapkan dari pihak Rumah Sakit dapat mempertimbangkan dan lebih diperhatikan dalam hal peningkatan fasilitas pelayanan. Sementara itu

untuk mengatasi masalah antrian di loket pendaftaran sebaiknya Rumah Sakit menambah jumlah loket atau memaksimalkan anjungan pendaftaran mandiri (APM) pada loket pendaftaran *online* untuk mempercepat proses dan mengurangi waktu tunggu di Rumah Sakit supaya pasien merasa nyaman di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri.

## 2. Bagi Masyarakat

Diharapkan agar masyarakat dapat meningkatkan pengetahuan lebih luas lagi terkait informasi kenaikan kelas pada program JKN melalui media yang telah dibuat oleh pihak BPJS Kesehatan seperti brosur, pamflet atau media social, sehingga pihak pasien dapat mengetahui fasilitas yang akan didapatkan ketika memutuskan untuk naik kelas perawatan.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menambahkan dan mengembangkan *variable* lain yang berpengaruh terhadap pengetahuan tentang kenaikan kelas pasien peserta JKN di rumah sakit. Bagi peneliti lain diharapkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengetahuan masyarakat tentang kenaikan kelas perawatan, sehingga dapat diketahui apakah faktor – faktor yang berhubungan dengan kenaikan kelas perawatan rawat inap di rumah sakit.