

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pelayanan BPJS Kesehatan pasien Hemodialisa di rumah sakit Tk.II Dr. Soepraoen mengenai mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance* dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS kesehatan pada pelayanan Hemodialisa di Rumah Sakit Tk.II Dr. Soepraoen secara keseluruhan sebesar 95.0% memiliki kategori sangat puas.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi tangibles (bukti nyata) sebesar 100% memiliki kategori sangat puas
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi tangibles (bukti nyata) sebesar 97.7% memiliki kategori sangat puas
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi tangibles (bukti nyata) sebesar 100% memiliki kategori sangat puas
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi tangibles (bukti nyata) sebesar 97.7 % memiliki kategori sangat puas
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi tangibles (bukti nyata) sebesar 98.9% memiliki kategori sangat puas

5.2 Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pihak rumah sakit Tk. II Dr. Soepraoen harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien agar selalu menciptakan kepuasan pasien. Mutu kualitas pelayanan yang dirasakan.

2. Untuk penelitian selanjutnya adalah agar peneliti mengembangkan penelitian ini. Peneliti juga perlu menggali lebih dalam tentang item-item yang kurang memuaskan menurut persepsi pasien, sehingga akan lebih baik jika penelitian selanjutnya menggunakan metode kualitatif atau Teknik wawancara dalam pengambilan data.