

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan dari aspek *assurance* dan *tangibles* di ruang rawat inap RSI Sakinah. Hal ini dikarenakan pasien BPJS kurang puas dalam aspek *assurance* meliputi suasana yang diberikan kurang nyaman, sedangkan pada aspek *tangibles* meliputi fasilitas yang diberikan kurang memadai dan pada saat komunikasi juga kurang. Sedangkan pada pasien non BPJS, pada aspek *assurance* dan *tangibles* tersebut sudah memiliki pendapat puas dikarenakan pasien sudah mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan. Karena standar pelayanan rumah sakit harusnya sama tanpa membedakan status pasien.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan

Diharapkan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan senantiasa meningkatkan mutu pelayanan, khususnya mutu pelayanan keperawatan pada aspek *assurance* dan *tangibles*, baik itu untuk yang menggunakan BPJS ataupun pasien yang non BPJS tanpa membedakan status pasien.

5.2.2 Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam proses pembelajaran tentang pentingnya kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan.

5.2.3 Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan agar peneliti tentang kepuasan pasien secara kualitatif sehingga didapat hasil yang lebih terperinci dan luas, untuk peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian serupa diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih kompleks dan luas variabel maupun jumlah sampel, populasi dan tentang factor- factor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.