

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Mutu pelayanan sangat berperan penting pada peningkatan akreditasi rumah sakit, meningkatkan kepuasan pasien, penilaian dimensi RATER pada setiap jurnal meliputi :
 - a. Terdapat hubungan mutu pelayanan Kehandalan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit.
 - b. Terdapat hubungan mutu pelayanan Daya Tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit.
 - c. Terdapat hubungan mutu pelayanan Jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit.
 - d. Terdapat hubungan mutu pelayanan Empati terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit.
 - e. Tidak terdapat hubungan mutu pelayanan Bukti Fisik terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit pada jurnal 7.
 - f. Tidak terdapat hubungan mutu pelayanan Empati terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit pada jurnal 4.
 - g. Tidak terdapat hubungan mutu pelayanan Jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit pada jurnal 4 dan 7.

2. Kepuasan pasien berperan penting pada citra rumah sakit, semakin puas pasien BPJS rawat inap terhadap mutu pelayanan, maka pasien akan mau untuk berobat kembali di rumah sakit tersebut.
3. Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS yang baik, akan meningkatkan pendapatan rumah sakit, meningkatkan nilai akreditasi yang tinggi.

5.2 Saran

1. Atasan memberikan perhatian atau sosialisasi terhadap petugas terkait pentingnya mutu pelayanan jaminan, empati dan bukti fisik. Memberikan *reward and punishment* kepada petugas yang bersikap tidak sopan dan ramah terhadap pasien.
2. Petugas meningkatkan pengetahuan tentang pentingnya mutu pelayanan bukti fisik, empati dan jaminan. Bersikap ramah dan sopan kepada pasien.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan teori mutu pelayanan selain RATER. Menggunakan uji validitas dan reliabilitas agar data yang dihasilkan lebih valid dan mempunyai hubungan antar variabel.