

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor rumah sakit meliputi SOP, SDM dan sarana prasarana di BPJS Center Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari sudah cukup baik.
2. Faktor konsumen meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Mayoritas pasien berjenis kelamin perempuan dengan presentase 59%. Pasien dengan usia 18 – 30 tahun mendominasi dengan presentase 41%. Pada tingkat pendidikan didominasi pasien berpendidikan SMA dengan presentase 49%. Sedangkan dilihat dari pekerjaan didominasi pekerja swasta dengan presentase 43%.
3. Kualitas pelayanan BPJS Center meliputi *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari berada pada kategori baik.
4. Kepuasan pasien BPJS meliputi *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari berada pada kategori puas.
5. Hasil analisis uji regresi ordinal berganda diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan BPJS Center terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari perlu terus meningkatkan kepastian petugas dalam memberikan arahan dan informasi sesuai ketentuan dengan cara memperkuat pelatihan komunikasi, memastikan setiap petugas memahami dan menjalankan operasional prosedur secara konsisten serta menyediakan media informasi pendukung agar pasien menerima arahan yang jelas dan mudah dipahami.
2. Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari di BPJS Center perlu memperbaiki alur pelayanan agar waktu tunggu pasien lebih singkat serta mengatur jadwal istirahat petugas secara bergantian agar pelayanan tidak terhenti saat sebagian petugas beristirahat, dengan sistem pergantian yang baik pasien tetap dapat dilayani tanpa harus menunggu terlalu lama. Selain itu, penempatan petugas cadangan pada jam sibuk juga penting dilakukan untuk memastikan alur pelayanan tetap lancar dan dapat meminimalisir waktu tunggu pasien.
3. Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari perlu menyederhanakan prosedur pelayanan BPJS agar lebih mudah dimengerti pasien dengan cara menyusun alur pelayanan yang sederhana, menyediakan media informasi yang jelas dan mudah diakses.
4. Pada aspek evaluasi, rumah sakit perlu melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dengan mengacu pada dimensi RATER sehingga masukan dari pasien dapat digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan meliputi *tangible, assurance, reliability, responsiveness* dan *empathy*.

5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel lain seperti biaya pelayanan, pengalaman pasien dan loyalitas pasien. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan cakupan responden yang lebih luas sehingga hasil penelitian lebih komprehensif serta memberikan kombinasi metode yang lebih mendalam.