

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis perbandingan kualitas pelayanan kesehatan pasien pasien BPJS dan mandiri di RSUD Bantargebang didapatkan sebagai berikut;

1. Mayoritas pasien BPJS dan mandiri di RSUD Bantargebang adalah pasien perempuan dengan komposisi pasien perempuan dengan kategori kepesertaan BPJS (51,25%) dan pasien perempuan kategori kepesertaan mandiri (58,75%)
2. Sebagian besar responden 58,8 % pasien menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik pada dimensi *tangible* (bukti fisik), 63,7% pasien menyatakan baik pada dimensi *reliability* (kehandalan), 60 % pasien menyatakan baik pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), 60,6 % pasien menyatakan baik pada dimensi *assurance* (jaminan), dan 65,6 % pasien menyatakan baik pada dimensi *emphaty*
3. Tidak adanya hubungan dan perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS dan mandiri pada dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) di RSUD Bantargebang Kota Bekasi tahun 2024.

5.2 Saran

a. Bagi Responden

1. Responden diharapkan dapat lebih aktif dalam memberikan masukan atau keluhan melalui mekanisme yang disediakan oleh RSUD Bantargebang, seperti survei kepuasan atau kotak saran agar pihak rumah sakit dapat mengetahui aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.
2. Responden diharapkan untuk memahami prosedur pelayanan kesehatan sesuai kategori (BPJS atau mandiri) agar proses administrasi dan pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih lancar.
3. Responden diharapkan menjalin komunikasi yang baik dengan tenaga medis dan non-medis selama menerima pelayanan kesehatan untuk memastikan kebutuhan kesehatan terpenuhi dengan optimal.

b. Bagi RSUD Bantargebang

1. RSUD Bantargebang diharapkan memberikan kualitas pelayanan dengan memastikan tidak adanya perbedaan perlakuan atau fasilitas antara pasien BPJS dan mandiri, serta memperhatikan 5 aspek dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*
2. RSUD Bantargebang diharapkan melakukan evaluasi berkala kepada seluruh pasien mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dengan harapan dapat berdampak signifikan bagi kenyamanan pasien dari waktu ke waktu

c. Bagi peneliti selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki dan menyempurnakan kekurangan dan keterbatasan penelitian ini
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengaplikasikan teori penelitian sebagai bahan referensi dan acuan untuk melakukan penelitian di waktu yang akan datang dengan variabel dan karakteristik yang lebih menyeluruh sehingga hasil yang diperoleh lebih maksimal.