

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Dari tujuan dan analisis hasil penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a Karakteristik responden pada penelitian ini mencakup mayoritas : usia ≥ 30 tahun sebanyak 99 responden 79,8%, jenis kelamin sebanyak 64 klien 51,6% didominasi oleh perempuan, tingkat pendidikan rendah sebanyak 107 responden 86,3%, status menikah sebanyak 107 responden 86,3%, status bekerja sebanyak 74 responden 59,7% didominasi karyawan swasta.
- b Aspek pelayanan keperawatan pada klien BPJS di ruang rawat inap RSUD Tarakan Jakarta mayoritas dikategorikan baik sebanyak 50,8%, dan tidak baik sebanyak 49,2%. Pelayanan keperawatan mencakup aspek sebagai berikut : perhatian, penerimaan, komunikasi, kerjasama, dan tanggung jawab.

Secara keseluruhan, responden menilai pelayanan keperawatan sudah baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang kurang baik diantaranya adalah komunikasi perawat dengan klien ataupun dengan keluarga klien, bahasa yang digunakan perawat masih menggunakan bahasa medis sehingga klien sulit untuk memahami.

- c Kepuasan klien BPJS di ruang rawat inap RSUD Tarakan Jakarta mayoritas dikategorikan puas sebanyak 50%, dan tidak puas sebanyak 48,4%. Kepuasan klien mencakup berbagai dimensi sebagai berikut : dimensi, kehandalan, jaminan, kenyataan, empati, dan tanggung jawab. Secara keseluruhan, responden sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, namun masih terdapat beberapa alasan responden tidak puas diantaranya adalah perawat yang terlihat tergesa-gesa dan kurang ramah terhadap klien, dan waktu tunggu ketika klien membutuhkan pertolongan dari perawat masih terlalu lama.

- d Hasil analisis bivariat menggunakan Uji Chi Square menunjukkan p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan CI 95% dan OR 9,0008. Hal ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan klien BPJS di ruang rawat inap RSUD Tarakan Jakarta. Klien yang menilai pelayanan keperawatan baik memiliki kemungkinan sembilan kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan klien yang menilai pelayanan kurang baik di ruang rawat inap RSUD Tarakan Jakarta.

V.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian diatas dapat diajukan saran sebagai berikut:

- a Bagi Pelayanan Keperawatan
Kepada RSUD Tarakan Jakarta diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap dengan mengevaluasi dan mengembangkan berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan klien BPJS. Upaya ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal, memenuhi kebutuhan klien, serta meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan mereka selama menjalani perawatan.
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan penelitian ini dapat diperluas lebih lanjut dengan mengeksplorasi hubungan antara pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan klien BPJS, serta melibatkan jumlah subjek yang lebih representatif.