

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan analisa hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien JKN pada Unit Hemodialisa Rumah Sakit di Kota Bekasi Tahun 2019, disimpulkan sebagai berikut ini.

- a. Terdapat hubungan antara variabel Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien di RSUD Bekasi tetapi di RS Anna Medika terdapat hubungan antara variabel Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien.
- b. Tidak terdapat hubungan antara variabel Akses Terhadap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.
- c. Di RSUD Bekasi terdapat hubungan antara variabel Efektifitas dengan Kepuasan Pasien tetapi di RS Anna Medika tidak terdapat hubungan antara variabel Efektifitas dengan Kepuasan Pasien.
- d. Di RSUD Bekasi terdapat hubungan antara variabel Hubungan Interpersonal dengan Kepuasan Pasien tetapi di RS Anna Medika tidak terdapat hubungan antara variabel Hubungan Interpersonal dengan Kepuasan Pasien.
- e. Di RSUD Bekasi tidak terdapat hubungan antara variabel Efisiensi dengan Kepuasan Pasien karena tetapi di RS Anna Medika Bekasi terdapat hubungan antara variabel Efisiensi dengan Kepuasan Pasien.
- f. Tidak terdapat hubungan antara variabel Kesenambungan dengan Kepuasan Pasien.
- g. Di RSUD Bekasi terdapat hubungan antara variabel Keamanan dengan Kepuasan Pasien tetapi di RS Anna Medika tidak terdapat hubungan antara variabel Keamanan dengan Kepuasan Pasien.
- h. Terdapat hubungan antara variabel Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai berikut.

a. Bagi RSUD Bekasi

- 1) Diharapkan agar dapat meningkatkan jumlah peralatan sehingga waktu tunggu tidak terlalu lama dan dapat melayani pasien dalam jumlah yang lebih banyak.
- 2) Pasien diingatkan dengan cara memberitahu waktu kedatangan melalui komunikasi telepon sehingga tidak menunggu terlalu lama.

b. RS Anna Medika Bekasi

- 1) Birokrasi pada sistem pelayanan pendaftaran pasien lebih ditingkatkan
- 2) Pendekatan antara tenaga medis (perawat dan dokter) lebih ditingkatkan agar pasien merasa nyaman.
- 3) Pasien diingatkan dengan cara memberitahu waktu kedatangan melalui komunikasi telepon sehingga tidak menunggu terlalu lama.
- 4) Perlu perbaikan lingkungan seperti kamar mandi dan lantai sehingga pasien merasa lebih safety.

