

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian yang dilakukan pada 92 responden di RSIA Budhi Jaya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Secara keseluruhan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan RSIA Budhi Jaya sudah baik dengan nilai mean 123,77.
- b. Tidak terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan dimensi efektivitas secara bermakna pada pasien dengan metode pembayaran *fee for service*, JKN, dan asuransi swasta ($pvalue= 0,148$).
- c. Terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan dimensi efisiensi secara bermakna pada pasien dengan metode pembayaran *fee for service*, JKN, dan asuransi swasta ($pvalue= 0,014$). Kelompok yang memiliki perbedaan secara signifikan yaitu kelompok *fee for service* dan JKN ($pvalue= 0,005$). Sedangkan kelompok *fee for service*-asuransi swasta dan kelompok JKN-asuransi swasta tidak memiliki perbedaan yang signifikan terhadap dimensi efisiensi pelayanan.
- d. Tidak terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan dimensi akseptabel/*patient centered* secara bermakna pada pasien dengan metode pembayaran *fee for service*, JKN, dan asuransi swasta ($pvalue= 0,126$).
- e. Tidak terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan dimensi keterjangkauan secara bermakna pada pasien dengan metode pembayaran *fee for service*, JKN, dan asuransi swasta ($pvalue= 0,106$).
- f. Tidak terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan dimensi keadilan secara bermakna pada pasien dengan metode pembayaran *fee for service*, JKN, dan asuransi swasta ($pvalue= 0,120$).
- g. Terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan dimensi keamanan secara bermakna pada pasien dengan metode pembayaran *fee for service*, JKN, dan asuransi swasta ($pvalue= 0,013$). Kelompok yang memiliki perbedaan secara signifikan yaitu kelompok *fee for service* dan JKN

(*pvalue*= 0,003). Sedangkan kelompok *fee for service*-asuransi swasta dan kelompok JKN-asuransi swasta tidak memiliki perbedaan yang signifikan terhadap dimensi efisiensi pelayanan.

V.2 Saran

a. Bagi RSIA Budhi Jaya

- 1) RSIA Budhi Jaya diharapkan dapat mengevaluasi kembali efisiensi pelayanan kesehatan, khususnya terkait masalah dokter yang terkadang datang terlambat sehingga waktu pemeriksaan menjadi mundur.
- 2) RSIA Budhi Jaya diharapkan dapat meningkatkan kebersihan toilet poliklinik agar selalu bersih dan tidak licin, sehingga aman bagi pasien yang menggunakan.
- 3) RSIA Budhi Jaya diharapkan agar melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus agar pelanggan (pasien) selalu merasa puas dan tetap loyal dengan RSIA Budhi Jaya.
- 4) RSIA Budhi Jaya perlu secara rutin mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan, agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Dalam melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan rumah sakit, sebaiknya dilakukan dengan menilai tiga perspektif kualitas pelayanan yaitu dari perspektif pasien, perspektif penyedia layanan, dan perspektif pihak berkepentingan agar dapat menggambarkan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.
- 2) Penelitian akan lebih baik lagi hasilnya jika dilakukan wawancara mendalam dalam proses pengambilan data, sehingga faktor-faktor penyebab dapat diketahui dengan pasti.