

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Sebagian besar pasien membayar dengan sistem INA-CBGs (72,5%).
- b. Sebagian besar pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan tidak baik terjadi pada pasien dengan pembayaran INA-CBGs (44,8%).
- c. Terdapat hubungan antara sistem pembayaran dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di RSUD Serang Tahun 2018.

V.2 Saran

V.2.1 Bagi RSUD Serang

- a. Bagi RSUD Serang agar selalu meningkatkan *reliability* (kehandalan) pegawai dengan melakukan pelatihan berkala kepada petugas medis maupun non medis mengenai tugas pokok masing-masing bagian guna meningkatkan keterampilan petugas dalam bidangnya dan untuk mengimbangi pembaharuan kebijakan-kebijakan khususnya mengenai kualitas pelayanan.
- b. Meningkatkan dimensi empati dengan cara memberikan pelayanan yang ramah dan berupaya memahami kebutuhan pasien.
- c. Perlu memperbaiki dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan cara meningkatkan keterampilan pegawai diloket pendaftaran dan instalasi farmasi guna mengimbangi peningkatan jumlah pasien dan mengatasi waktu tunggu yang terlalu lama.
- d. Perlu meningkatkan dimensi *assurance* dengan selalu memelihara rasa kepercayaan pasien kepada petugas dan menjadi pendengar yang baik untuk pasien.
- e. Lebih memperhatikan kebersihan lingkungan rumah sakit guna meningkatkan kenyamanan pasien.

V.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dilakukan penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan kesehatan yang dilihat dari segi provider dan penyandang dana.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan desain penelitian selain *cross sectional*.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian pada instalasi lain, seperti rawat inap.

