

BAB V

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Rumah Sakit Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe , maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA), kriteria prioritas perbaikan pertama (1) adalah Ketersediaan sarana menampung keluhan pasien BPJS dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,41% , kedua (2) adalah Jaminan Keamanan bagi barang-barang milik pasien dengan tingkat kesesuaian sebesar 89,21% , ketiga (3) adalah prosedur penerimaan pasien BPJS dilayani dengan cepat dan tanggap dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,54%, keempat (4) memiliki pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat/segera dengan tingkat kesesuaian 90,94%.

7.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi Rumah Sakit Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe adalah dengan melakukan perbaikan terhadap atribut yang dianggap pelayanannya masih kurang baik karena peneliti telah memberikan urutan prioritas perbaikan sehingga dapat membantu pihak rumah sakit kedepannya, namun prioritas dapat disesuaikan dengan kemampuan rumah sakit dalam melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan dan mempertahankan atribut yang sudah diterima oleh konsumen.

Diharapkan di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan faktor lainnya, variable yang berbeda, jumlah sampel berbeda dan lebih banyak lagi.