

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian pada pasien yang menjalani pengobatan di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung di periode Juli–Agustus 2019, maka dapat disimpulkan:

1. Responden pada penelitian ini melibatkan seluruh kelompok usia dengan responden terbanyak dari kelompok usia di atas 60 tahun (40,3%) serta seluruh kelompok pendidikan dengan responden terbanyak adalah dari kelompok pendidikan perguruan tinggi (40,3%). Penelitian ini lebih banyak diikuti oleh responden laki-laki (54,8%) dan responden non PBI (53,2%).
2. Berdasarkan skala *likert*, responden sangat setuju dengan harapan yang tertulis pada kuisioner (90,6%). Serta berdasarkan skala *likert*, responden sangat setuju dengan pernyataan terkait kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung (88,24%). Hasil ini menggambarkan kualitas pelayanan berdasar atas harapan dan kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Al-Islam di periode Juli–Agustus tahun 2019 dapat dikategorikan sangat tinggi.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk meneliti faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung.
2. Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan serta melakukan pengukuran kepuasan secara teratur serta agar sesuai dengan harapan pasien.