

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil korelasi dari penelitian dengan nilai $r = 0,562$ yang menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang signifikan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pelayanan. Arah korelasi menunjukkan arah positif yang berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pelayanan yang dirasakan pasien pengguna BPJS di RSUD Kayuagung.
2. Hasil korelasi dari penelitian dengan nilai $r = 0,657$ yang menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang signifikan antara variabel lokasi dengan kepuasan pelayanan. Arah korelasi menunjukkan arah positif yang berarti semakin baik lokasi, semakin tinggi pula kepuasan pelayanan yang dirasakan pasien BPJS di RSUD Kayuagung.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya sebagai sumber referensi diharapkan mampu melanjutkan penelitian dengan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan BPJS.
2. Diharapkan untuk petugas kesehatan di RSUD Kayuagung dapat menciptakan suasana kondusif untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang profesional agar kepuasan pasien dapat terjaga sesuai dengan apa yang diharapkannya dan dapat memberikan kotak saran atau nomor telepon yang bisa dihubungi untuk memberikan masukan terhadap pelayanan yang masih dianggap belum bisa memuaskan pasien yang menggunakan BPJS dan diharapkan untuk dapat bersikap adil dalam melayani seluruh pasien tanpa membeda-bedakan pasien sesuai yang diharapkan pasien.
3. Melakukan perbaikan dan melengkapi ruangan dan fasilitas, seperti perbaikan pada ruangan yang masih kurang ideal dan melengkapi alat pemeriksaan maupun alat penunjang diagnostik dirumah sakit agar lebih meningkatkan kinerja petugas medis dan administrasi
4. Menambah sumber daya manusia jika memungkinkan, mengatasi jumlah pasien yang banyak, memperbaiki sistem pendaftaran dan melakukan evaluasi terhadap program yang sudah berjalan di rumah sakit, agar bisa memantau

kemajuan yang sudah dicapai dan bisa memperbaiki hal – hal yang belum sempurna.