

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan melalui pembuktian hipotesis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai perbedaan kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS pada rumah sakit negeri X memiliki skor kualitas pelayanan pada kategori berkualitas, artinya pasien merasakan bahwa kenyataan atau persepsi terhadap pelayanan dapat memenuhi harapan yang mereka terima.
2. Dimensi tertinggi pada kualitas pelayanan rumah sakit negeri X berada pada dimensi *assurance*, kemudian dimensi *tangibles* dan *responsiveness*, kemudian dimensi *reliability*, dan dimensi *emphaty*.
3. Sebagian besar pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS pada rumah sakit swasta Y memiliki skor kualitas pelayanan pada kategori berkualitas, artinya pasien merasakan bahwa kenyataan atau persepsi terhadap pelayanan dapat memenuhi harapan yang mereka terima.
4. Dimensi tertinggi kualitas pelayanan rumah sakit swasta Y berada pada dimensi *reliability*, kemudian dimensi *responsiveness*, kemudian dimensi *emphaty*, kemudian dimensi *assurance*, dan dimensi *tangibles*.

5. Secara umum, tidak terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dengan rumah sakit swasta Y pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini maka ada beberapa saran yang diberikan peneliti untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya antara lain:

5.2.1. Saran Metodologis

Penelitian ini merupakan studi pertama mengenai kualitas pelayanan rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS, dengan hasil tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Untuk memperoleh gambaran lebih jelas diharapkan melakukan penelitian secara keseluruhan terhadap pasien umum dan BPJS. Serta diharapkan melakukan penelitian di rawat inap dan rawat jalan, karena pasien rawat inap lebih banyak merasakan pelayanan secara langsung dari penyedia layanan rumah sakit, dan rentang waktu yang diterima pasien rawat inap lebih banyak dari pasien rawat jalan yang hanya mendapatkan pelayanan pada saat jadwal kunjungan berobat, sehingga kualitas pelayanan antara rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta lebih dapat dirasakan oleh pasien rawat inap.

5.2.2. Saran Praktis

1. Rumah sakit negeri X diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dan dimensi *tangibles*.

2. Rumah sakit swasta Y diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi *tangibles* dan dimensi *assurance*.

