

## BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Karakteristik pasien BPJS kesehatan di instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap Rumah Sakit Kusta dr Rivai Abdullah pada penelitian hamper seluruhnya adalah dewasa awal, sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berpendidikan menengah keatas/SLTA dan bekerja sebagai besar wiraswasta/IRT
2. Gambaran indeks mutu per unsur pelayanan pasien BPJS kesehatan instalasi rawat jalan adalah kurang cepat pelayanan dan kurang tepat jadwal kepastian waktu pelayanan.
3. Gambaran indeks mutu per unsur pelayanan pasien BPJS kesehatan di instalasi rawat inap di persepsikan baik oleh pasien, dengan nilai tertinggi pada unsur keamanan lingkungan.
4. Gambaran indeks mutu per unsur pelayanan pasien BPJS kesehatan diinstalasi rawat jalan menurut poli pelayanan. Di persepsikan pasien kurang baik terdapat pada ruangan anak dan obstetric ginekologi.
5. Gambaran indeks mutu per unsur pelayanan pasien BPJS kesehatan di instalasi rawat inap menurut ruangan pelayanan keperawatan sudah dinilai oleh pasien semua ruangan baik, nilai indeks tertinggi unsur pelayanan terdapat pada keamanan pelayanan dan nilai terendah pada unsur kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Gambaran indeks kepuasan pasien BPJS kesehatan menurut instalasi rawat jalan dan inap terhadap pelayanan dikategorikan baik dengan nilai tertinggi 72. 5 dalam kategori B (Baik) Instalasi rawat inap.

7. Gambaran indeks kepuasan pasien BPJS kesehatan menurut poli pelayanan didapat nilai indeks terendah 61.5 dalam kategori kurang baik, sedangkan indeks tertinggi 72.75 terdapat pada ruangan Bedah dan disebut berkategori B (Baik).

8. Gambaran indeks kepuasan pasien BPJS kesehatan instalasi rawat inap menurut ruangan pelayanan keperawatan, indeks kepuasan seluruh ruangan sudah baik, dimana nilai tertinggi 75.75 dengan kategori B (Baik).

## **B. Saran**

1. Bagi Rumah Sakit Kusta dr Rivai Abdulah prov Sumatra Selatan

Meningkatkan pelayanan keperawatan melalui pelatihan pelayanan keperawatan prima, pembuatan jadwal petugas pelayanan yang dibakukan, adanya kebijakan untuk melayani tepat waktu serta menambahkan sarana prasarana seperti kejelasan antrian serta menambahkan alat pengeras suara agar mudah didengar oleh pasien dalam pemanggilan pada saat berobat. Serta kerjasama antara perawat dan dokter untuk datang dengan tepat waktu guna dapat melayani sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pihak Rumah Sakit.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian tentang factor-faktor yang berhubungan dengan indeks kepuasan pasien BPJS kesehatan.

3. Bidang Kelimuan

Untuk menambah keilmuan terutama dalam mengembangkan metode pelayanan yang lebih dapat memuaskan pasien.