

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Persepsi pasien BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr. Adnaan WD sebagian besar baik (60.3%). Persepsi pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr. Adnaan WD sebagian besar (75.0%) baik. Terdapat perbedaan persepsi terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr. Adnaan WD yakni persepsi pasien non BPJS lebih baik daripada persepsi pasien BPJS. Dibuktikan dari hasil analisis perkelompok didapatkan hasil data median kelompok non BPJS lebih tinggi daripada median kelompok BPJS.

#### **B. SARAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran atau pokok pikiran yang perlu dipertimbangkan sebagai berikut:

1. Bagi RSUD Dr. Adnaan WD

Diharapkan pihak rumah sakit terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan di ruang rawat inap tanpa membedakan golongan pasien agar seluruh pasien memiliki persepsi yang baik, baik pasien BPJS maupun pasien non BPJS. Upaya yang bisa dipertimbangkan oleh pihak rumah sakit antara lain dengan cara menjelaskan prosedur pembayaran

tentang selisih biaya dan prosedur lainnya kepada pihak keluarga pasien agar tidak terjadi selisih paham yang menyebabkan buruknya persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Perlu adanya solusi untuk mengatasi permasalahan waktu visite dokter yang tidak sesuai jadwal serta kelengkapan sarana prasarana di ruang rawat inap dan menciptakan ruangan yang nyaman bagi pasien. Solusi yang dapat dipertimbangkan yaitu pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke staff (yang langsung berhubungan dengan pasien). Perlu diadakannya evaluasi terkait jadwal visite dokter yang tidak sesuai jadwal.

Hal ini bertujuan untuk lebih menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi rumah sakit.

## 2. Bagi Fakultas Keperawatan Universitas Andalas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan, bahan pertimbangan, dan bahan kajian dalam penelitian ilmiah mahasiswa Program Studi S1 keperawatan tentang mutu pelayanan kesehatan.

## 3. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel yang ada dengan sampel yang lebih banyak lagi. Dan diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian persepsi pasien dengan menggunakan metode yang berbeda. Seperti penelitian dengan

menggunakan wawancara yang mendalam atau penelitian dengan menggunakan metode kualitatif.

