

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna BPJS di RSUD Nyi Ageng Serang dengan koefisien korelasi sebesar (r_{xy}) 0,506 dengan taraf signifikansi 0,000 ($p < 0,01$). Hal tersebut menunjukkan ada korelasi positif variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen BPJS, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan analisis data, sumbangan efektif variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah 25,6%, artinya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memberikan pengaruh 25,6% sedangkan 74,4% lainnya disebabkan oleh faktor - faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan maka dapat disampaikan beberapa saran yang sifatnya teoritis maupun praktis yang ditujukan kepada Rumah Sakit dan peneliti selanjutnya, yaitu:

1) Bagi Konsumen

Diharapkan bagi konsumen dapat menambah wawasan dan pengetahuan terutama konsumen BPJS. Selain itu setiap konsumen harus mempunyai keberanian menyampaikan pendapat, kritikan atau keluhan jika memang pelayanan yang diterima kurang baik.

2) Bagi RSUD Nyi Ageng Serang

Hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi konsumen, terutama konsumen BPJS dan melaksanakan peraturan pelayanan kesehatan terhadap konsumen BPJS sesuai dengan peraturan pelayanan dan hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Memahami dan mengetahui pelayanan kesehatan yang terbaik demi mewujudkan pelayanan kesehatan yang maksimal sehingga kualitas pelayanan yang sudah dicapai pada kategori sedang dapat ditingkatkan menjadi kategori tinggi.

3) Bagi BPJS Kesehatan

Sebaiknya menyediakan kotak keluhan didepan loket pendaftaran untuk *follow up* selama minimal sebulan sekali sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap rumah sakit tersebut. Selain itu hendaknya BPJS Kesehatan membuat pengumuman atau informasi berupa *banner/poster/spanduk* yang bertuliskan informasi pasien atau konsumen BPJS tanpa iuran jika sesuai dengan prosedur dan indikasi medis. Yang terakhir mengadakan rapat rutin atau rapat koordinasi antara BPJS *Center* Rumah Sakit Nyi Ageng Serang dengan pihak Rumah Sakit, untuk

melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanann peserta BPJS Kesehatan dan melakukan tindak lanjut untuk pelayanan selanjutnya.

4) Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang berminat mengadakan peneliti yang sama lebih lanjut, sebaiknya peneliti memilih metode yang lebih tepat dalam pengumpulan data, yaitu tidak hanya dengan skala sebagai alat ukur tetapi sebaiknya menggunakan metode wawancara mendalam untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat. Selain itu hendaknya merencanakan waktu yang lebih dalam untuk proses penelitian karena menghadapi atau menggunakan subjek penelitian dari kelompok pasien atau konsumen BPJS harus penuh kesabaran dan pengertian akan kondisi konsumen, sehingga diharapkan konsumen sebagai subjek penelitian dapat memberikan jawaban atas skala yang diberikan dengan kualitas jawaban yang lebih akurat.