

## **BAB VI PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang, peneliti mendapatkan 60 responden. Berdasarkan uji analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *kendall's tau b*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel tingkat harapan dari jawaban yang tertinggi adalah sangat penting sebanyak 44 responden (73,3%) yang terendah menjawab cukup penting sebanyak 1 responden (1,7%)
2. Variabel tingkat kenyataan dari jawaban yang tertinggi adalah baik sebanyak 36 responden (30,0%) dan yang terendah menjawab cukup baik sebanyak 4 responden (6,7%).
3. Berdasarkan hasil analisis *importance performance analysis* didapatkan persebaran dari pernyataan tingkat harapan dan tingkat kenyataan dengan hasil terendah yaitu utama dengan nilai kesesuaian 82,88%. Sedangkan kategori tertinggi adalah prioritas kedua dengan nilai kesesuaian 91,21%. Berdasarkan hasil analisis statistik didapatkan adanya pengaruh positif cukup kuat antara tingkat harapan dengan tingkat kenyataan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit R.K. Charitas Palembang 2017 dengan nilai hitung probabilitas (*sig*) *2-tailed*=0,027 yang berada <0,05.

## **B. Saran**

### 1. Bagi Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.

Hendaknya untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan dengan kinerja agar dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan, khususnya dalam menerapkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.

### 2. Bagi Responden.

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kepercayaan responden dalam memilih pelayanan kesehatan rumah sakit, khususnya dalam menerapkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.

### 3. Peneliti Selanjutnya.

Penelitian ini dapat memberikan informasi untuk penelitian lebih lanjut, sehingga dengan menggunakan variabel yang lebih bervariasi. Khususnya, dalam menerapkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.