

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy berada pada kategori Puas yaitu sebanyak 73%.
2. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy berada pada kategori Puas yaitu sebanyak 68%.
3. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi jaminan (*assurance*) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy berada pada kategori Puas yaitu sebanyak 76%.
4. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi empati (*empathy*) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy berada pada kategori Puas yaitu sebanyak 72%.
5. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi bukti langsung (*tangibles*) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy berada pada kategori Puas yaitu sebanyak 77%.
6. Tingkat kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan RS At-Turots Al-Islamy berada pada kategori Puas yaitu sebanyak 75%. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari karakteristik responden.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy:
 - a. Pada dimensi bukti langsung, sebaiknya rumah sakit perlu mengupayakan tempat pendaftaran pasien yang lebih nyaman.
 - b. Pada dimensi bukti langsung, sebaiknya rumah sakit membuat papan alur pendaftaran pasien yang ditunjukkan kepada pasien BPJS yang jelas dan mudah dipahami.
2. Bagi Kepala Rekam Medis Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy:
 - a. Memperbaiki sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS yang belum sempurna dengan melakukan evaluasi pelayanan pendaftaran rawat jalan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya:
 - a. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan.
 - b. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat inap.
 - c. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan analisis data yang lebih spesifik menggunakan uji *Chi-Square*.