

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia dari 34 responden :

- a. Bukti fisik (*Tangibility*) persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia diperoleh hasil bahwa 20 pasien (58,8%) menyatakan baik. Dengan hasil uji statistik *chi-square* di peroleh nilai p sebesar $0,031 < 0,05$ yang artinya ada hubungan antara persepsi pengguna BPJS bukti fisik dengan pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.
- b. Keandalan (*Reliability*) persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia diperoleh hasil bahwa 17 pasien (50,0%) menyatakan sangat baik. Dengan hasil uji statistik *chi-square* di peroleh nilai p sebesar $0,010 < 0,05$ yang artinya ada hubungan antara persepsi pengguna BPJS keandalan dengan pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia diperoleh hasil bahwa 19 pasien (55,9%) menyatakan baik. Dengan hasil uji statistik *chi-square* di peroleh nilai p sebesar $0,004 < 0,05$ yang artinya ada hubungan

antara persepsi pengguna BPJS daya tanggap dengan pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

d. Jaminan (*Assurance*) persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia diperoleh hasil bahwa 19 pasien (55,9%) menyatakan baik. Dengan hasil uji statistik *chi-square* di peroleh nilai p sebesar $0,005 < 0,05$ yang artinya ada hubungan antara persepsi pengguna BPJS jaminan dengan pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

e. Kepedulian (*Empathy*) persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia diperoleh hasil bahwa 20 pasien (58,8%) menyatakan baik. Dengan hasil uji statistik *chi-square* di peroleh nilai p sebesar $0,029 < 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan antara persepsi pengguna BPJS kepedulian dengan pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas saran yang dapat di berikan, diharapkan kepada petugas pelayanan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Adalah :

1. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien yang berobat supaya mendapatkan dampak positif dari masyarakat yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

2. Menyesuaikan dengan standar Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008, rumah sakit perlu memastikan waktu tunggu pasien rawat jalan dari pendaftaran hingga bertemu dokter spesialis maksimal 60 menit.
3. Penggunaan sistem antrian elektronik yang terintegrasi dengan rekam medis elektronik dapat membantu mempercepat proses pelayanan pada pendaftaran dan poli klinik di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan