

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan beberapa jurnal yang telah dilakukan *review* didapatkan kesimpulan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan persalinan menggunakan jaminan BPJS, Akan tetapi ada beberapa pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan dan merasa kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik pada pengguna BPJS seperti kualitas pelayanan dari segi keandalan, empaty dan daya tanggap petugas kesehatan.

#### **B. SARAN**

1. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit serta meningkatkan kepuasan pasien sebaiknya petugas kesehatan di Rumah Sakit tidak membeda-bedakan pelayanan yang diberikan terhadap pasien pengguna BPJS maupun jaminan lainnya.
2. Perlu adanya evaluasi terhadap kualitas petugas pelayanan kesehatan baik dari segi keterampilan maupun perilaku terhadap pasien.
3. Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit dibutuhkan fasilitas-fasilitas yang mendukung, seperti tersedianya ruang bersalin yang nyaman dan bersih.