

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan berdasarkan umur sebagian besar peserta BPJS antara 16 tahun sampai 30 tahun yaitu sebesar 32 orang (39%), berdasarkan jenis kelamin sebagian besar peserta BPJS mayoritas wanita yaitu 48 pasien (60%), berdasarkan Pendidikan sebagian besar SLTA sebesar 41 orang (51%), berdasarkan pekerjaan mayoritas swasta sebesar 27 orang (34%).
2. Tingkat Kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rini Sleman Kalasan berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu dimensi *Reliability* (Keandalan) 71%, dimensi *Responsiveness* (Cepat tanggap) 76%, dimensi *Assurance* (Jaminan) 75%, dimensi *Empathy* (Kepedulian) 76%, dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) 74%, atau responden menyatakan tidak puas 11 orang (13,75%), responden menyatakan kurang puas 14 orang (17,5%), responden menyatakan cukup puas 39 orang (48,75%), responden sangat puas menyatakan 16 orang (20%). Jadi rata-rata tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rini Sleman mayoritas responden menyatakan cukup puas 39 orang (48,75%).

B. Saran

1. Sebaiknya Rumah Sakit Panti Rini Sleman perlu meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu pembuatan SEP, waktu pengobatan atau pemeriksaan pasien, terutama prosedur pelayanan rawat jalan, untuk kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi dengan pasien.
2. Untuk dimensi *Reliability* (Keandalan) prosedur pelayanan rawat jalan pasien lebih di utamakan, karena termasuk kenyamanan atau pelayanan pasien saat ingin periksa di Rumah Sakit Panti Rini Sleman Kalasan.