

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS dan Non BPJS di RSUD Kota Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan:

1. Mayoritas pasien BPJS di RSUD Kota Yogyakarta berjenis kelamin perempuan (61,1%), dengan tingkat pendidikan SD (30,6%) dan SMA (33,3%) dan bekerja sebagai IRT (52,8%). Demikian pula pada pasien Non BPJS yang memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda, yaitu sebagian besar berjenis kelamin perempuan (63,8%), dengan tingkat pendidikan SD (25%) dan S1 (25%) dan bekerja sebagai IRT (38,9%).
2. Pasien BPJS (97,2%) dan pasien Non BPJS (97,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta. Berdasarkan uji *Mann-Whitney U Test* diperoleh nilai $p = 1,0$ sehingga $p > 0,05$. Maka H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS di instalasi rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta.
3. Pasien BPJS (33,3%) dan pasien Non BPJS (66,7%) menyatakan puas terhadap pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta pada dimensi *reliability*. Berdasarkan uji *Mann-Whitney U Test* diperoleh nilai $p = 0,005 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS di instalasi rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta pada dimensi *reliability*.
4. Pasien BPJS (100%) dan Non BPJS (100) menyatakan puas terhadap pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta pada dimensi *responsiveness*. Berdasarkan uji *Mann-Whitney U Test* diperoleh nilai $p = 1,0 > 0,05$. Maka H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS di instalasi rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta pada dimensi *responsiveness*.

5. Pasien BPJS (100%) dan pasien Non BPJS (97,2%) puas terhadap pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta.pada dimensi *assurance*. Berdasarkan uji *Mann-Whitney U Test* diperoleh nilai $p = 0,317 > 0,05$. Maka H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS di instalasi rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta pada dimensi *assurance*.
6. Pasien BPJS (50%) dan pasien Non BPJS (80,6%) menyatakan puas terhadap pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta pada dimensi *emphaty*. Berdasarkan uji *Mann-Whitney U Test* diperoleh nilai $p = 0,007 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS di instalasi rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta pada dimensi *emphaty*.
7. Pasien BPJS (100%) dan pasien Non BPJS (100%) menyatakan puas terhadap pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta pada dimensi *tangible*. Berdasarkan uji *Mann-Whitney U Test* diperoleh nilai $p = 1,0 > 0,05$. Maka H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS di instalasi rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta pada dimensi *tangible* .

B. Saran

1. Bagi Manajemen RSUD Kota Yogyakarta
Diharapkan RSUD Kota Yogyakarta tidak cepat puas dan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *reliability* dan *emphaty* agar kepuasan tetap terjaga dengan melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala, baik melalui pengamatan dilapangan maupun melalui penelitian.
2. Bagi petugas rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta
Diharapkan petugas rawat jalan dapat meningkatkan kinerja terutama pada kesidiplinan jadwal rawat jalan dan menjalin komunikasi yang baik kepada pasien sehingga kepuasan pasien dapat tercapai.
3. Bagi penelitian yang akan datang

DiharapkanPeneliti lain dapat melakukan penelitian yang sejenis terkait perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di instalasi rawat inap.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA