

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dalam penelitian ini mengenai pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Sentra Medika Cisalak Depok. Peneliti menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Sentra Medika Cisalak, Depok. Besaran pengaruh yang signifikan tersebut sebesar 65%, dan sisanya sebesar 35% merupakan hasil yang diperoleh dari luar penelitian ini. Pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Sentra Medika Cisalak Depok mengartikan bahwa adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak-pihak rumah sakit dengan baik akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Sentra Medika Cisalak Depok dalam menerima pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

#### **5.2 Saran**

Sebagaimana uraian kesimpulan di atas, maka penulis mempunyai saran yang mampu dijadikan pedoman sebagai bahan evaluasi di masa depan untuk Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dalam Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Adapun peneliti membaginya ke dalam dua jenis saran, diantaranya yakni:

### 5.2.1 Saran Teoretis

Dalam penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan penelitian diantaranya yaitu variabel independen dan variabel dependen yang dijadikan sebagai variabel dalam penelitian ini ternyata belum mewakili dari semua faktor-faktor yang mempengaruhi Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Selain itu, objek penelitian yang hanya berfokus pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak membuat jumlah pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini terlalu sedikit, belum lagi jika beberapa pasien yang tidak mau mengisi kuisisioner, yang dapat menyulitkan Penulis dalam melakukan pendistribusian kuisisioner, sehingga diharapkan agar peneliti berikutnya, dapat memperluas variabel dan menambah jumlah sampel atau objek di luar Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak.

### 5.2.2 Saran Praktis

Secara keseluruhan Kualitas mempunyai pengaruh yang sangat baik terhadap Penilaian Kepuasan, namun dalam penelitian ini masih ditemukan dimensi penilaian yang memberikan kontribusi paling rendah yaitu indikator Reabilitas. Maka Penulis dapat menyarankan kepada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak untuk:

1. Meningkatkan Pelayanan Kepada siapapun pasien yang melakukan pengobatan tanpa memandang jenis pembayaran yang digunakan, agar pasien merasa nyaman dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak
2. Menambah fasilitas pengobatan dalam menangani pasien, sehingga pasien yang melakukan pengobatan karena banyak pasien yang

merasakan kekurangan fasilitas pelayanan dalam melakukan pengobatan  
di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak

3. Mempermudah Pasien dalam memenuhi dan hak dan kewajiban mereka dalam  
melakukan pengobatan agar minat berkunjung Kembali mereka ada terhadap  
Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak ini



