

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Hasil penelitian di RSUD Sragen ini sesuai dengan tujuan dan hasil penelitian dapat dibuat penelitian sebagai berikut:

- 5.1.1. Tidak ada pengaruh bukti fisik terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS.
- 5.1.2. Ada pengaruh antara empati terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS.
- 5.1.3. Ada pengaruh daya tanggap terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS.
- 5.1.4. Tidak ada pengaruh khandalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS.
- 5.1.5. Tidak ada pengaruh jaminan terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberi saran sebagai berikut:

5.2.1. **Manajemen RS** melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui: perbaikan sarana dan prasarana, penampilan petugas kesehatan, peningkatan pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan serta peningkatan sikap dan perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

5.2.2. **Kepala Bidang Pelayanan dan Bidang Keperawatan** melakukan upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan melalui: Menyusun instrumen penilaian kinerja yang baku dan terstandar yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

5.2.3. **Bagi petugas kesehatan** disarankan:

Mengikuti pelatihan, seminar, work shop dan pendidikan berkelanjutan guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam sesuai dengan bidang keilmuannya serta menerapkan sikap dan perilaku profesionalisme dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai dengan standar kompetensi yang harus dipatuhi dan dilaksanakan.

5.2.4. **Bagi Penelitian selanjutnya** disarankan

Penelitian lain yang merupakan kelanjutan dari penelitian ini diharapkan menyempurnakan hasil dari penelitian ini dengan melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan.