

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan pasien BPJS sebanyak 34 responden (85%) merasa puas, 5 responden (12,5%) cukup puas, dan 1 responden (2,5%) tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Tingkat Kepuasan pasien Non BPJS sebanyak 27 responden (90%) merasa puas, 3 responden (10%) cukup puas, dan tidak ada satupun responden tidak puas (0%) terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Hasil uji *Independent Sample T-Test* pengukuran kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS memiliki nilai *sig* (2-tailed) $\geq 0,05$. Hal tersebut berarti tidak ada perbedaan bermakna antara kepuasan kelompok pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan RSGM Maranatha.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha
 - a. Menyediakan kotak saran, angket atau kuesioner harapan dan persepsi pasien mengenai tingkat kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan menjadi lebih baik.
 - b. Melengkapi fasilitas di pelayanan rawat jalan untuk kenyamanan dan keamanan pasien antara lain dengan menambah ketersediaan kursi terutama bagi pasien BPJS.
2. Bagi Responden

Responden dapat memberikan kritik dan saran atau masukan kepada pihak rumah sakit mengenai pelayanan kesehatan melalui kotak saran atau melalui pesan melalui media sosial, email, sms, telepon yang sudah

disediakan agar meningkatkan tingkat kepuasan pelayanan dan kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menambahkan variabel yang berbeda misalnya melalui kuisisioner dari harapan dan persepsi pasien dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif yang berbeda agar hasil penelitian dapat lebih lengkap.