

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat diambil simpulan bahwa;

- 1) Pasien peserta JKN PBI dan Non-PBI sama-sama memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan RSKGM selama berobat dan pasien merasa bahwa sangat penting apabila RSKGM tetap mempertahankan kelima dimensi dari kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.
- 2) Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan dan kepentingan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional PBI dan Non-PBI terkait kualitas layanan di RSKGM Kota Bandung.

5.2 Saran

- 1) Diharapkan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung tetap dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu dan kualitas layanan kepada pasien yang dirasakan sudah baik. Selain itu, diharapkan RSKGM senantiasa menjaga hubungan baik kepada pasien pengguna JKN.
- 2) Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung diharapkan tidak cepat puas dan terus berusaha meningkatkan berbagai upaya konkrit agar kepuasan pasien tetap terjaga dengan melakukan evaluasi kepuasan pasien secara

berkala, baik melalui pengamatan langsung di lapangan maupun melalui penelitian-penelitian yang komprehensif.

- 3) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian terkait determinan atau faktor lain yang dapat memengaruhi rendahnya tingkat kepuasan pasien.
- 4) Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan teknik pengumpulan data secara kualitatif (wawancara).

