

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan obat BPJS dan non BPJS rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan obat yang diberikan rumah sakit adalah sama, artinya tidak membedakan antara pasien BPJS maupun non BPJS, dan disesuaikan dengan kebutuhan pasien.
2. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan yang ditunjukkan oleh pasien BPJS dan non BPJS rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping sama-sama puas atas pelayanan obat yang diberikan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan yaitu pihak rumah sakit sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, baik pengguna BPJS maupun non BPJS. Hal tersebut dikarenakan setiap pasien berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dari rumah sakit tanpa membedakan status pasien. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memberikan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, seperti

jumlah tempat duduk yang memadai, ruang yang cukup luas untuk menampung pasien yang mengatri, dan sebagainya. Selain itu, loket penebusan obat dapat ditambah sehingga pasien tidak perlu mengantri terlalu panjang untuk mengambil obatnya.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu terletak pada jumlah sampel yang digunakan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, yang terdiri atas 50 pasien BPJS dan 50 pasien non BPJS. Jumlah tersebut jauh lebih sedikit dari jumlah pasien BPJS dan non BPJS yang terdaftar di bagian obat rumah sakit, dan memungkinkan adanya hasil yang semu karena ketidakseimbangan jumlah sampel dengan populasi. Meskipun data yang diperoleh dari 100 orang responden, namun data tersebut menunjukkan data yang homogen, sehingga hasil yang diperoleh masih dapat menggambarkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang sebenarnya. Oleh karena itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini, hendaknya menggunakan jumlah sampel yang menyesuaikan proposi jumlah populasinya.

Selain itu, penelitian ini dibatasi pada bagian penebusan obat. Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pasien lebih luas, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian tidak hanya pada bagian obat, seperti pada pelayanan medis lain, yaitu pelayanan konsultasi dokter, dan pelayanan pada rawat inap, serta dapat menambah jumlah responden untuk tiap kelompok pasien.