

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode pendekatan *survey deskriptif* dapat ditarik simpulan bahwa :

1. Kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit Otanaha dilihat dari indikator *Tangibles* (Berwujud) adalah baik.
2. Kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit Otanaha dilihat dari indikator *Reliability* (Keandalan) adalah baik.
3. Kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit Otanaha dilihat dari indikator *Responsiveness* (Cepat Tanggap) adalah baik.
4. Kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit Otanaha dilihat dari indikator *Empathy* (Perhatian) adalah baik
5. Kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit Otanaha dilihat dari indikator *Assurance* (Jaminan) adalah baik.

5.2 Saran

1. Diharapkan bagi pihak rumah sakit agar lebih meningkatkan pelayanannya terutama untuk kelengkapan alat-alat medis khususnya untuk penambahan ruangan perawatan seperti VIP dan ruang operasi.
2. Diharapkan bagi pemerintah terkait untuk lebih memperhatikan kondisi dan peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit otanaha guna peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

3. Diharapkan bagi petugas BPJS untuk lebih meningkatkan sosialisasi tentang BPJS karena masih banyak masyarakat yang belum paham dan tahu akan manfaat dari BPJS itu sendiri karena kurangnya informasi.
4. Diharapkan bagi masyarakat untuk mendaftarkan seluruh anggota keluarga pada program jaminan kesehatan BPJS karena banyak manfaat dan fungsinya, jangan menunggu sampai sakit.
5. Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi atau setidaknya dapat mempertahankan pada kualitas baik.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**DESKRIPSI KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS
DI RUMAH SAKIT OTANAHA
KOTA GORONTALO**

Oleh

**SRIKIT S. NURKAMIDEN
NIM. 811411027**

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

PEMBIMBING I




Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes
NIP. 19631001 198803 2 002

PEMBIMBING II



Dr. Sylva Flora N.T., SH., M.Kes
NIP. 19820323 200812 2 001

Gorontalo, Juli 2015
Mengetahui,
Ketua Jurusan Kesehatan Masyarakat



Dr. Sunario Kadir, Drs., M.Kes
NIP.19660918 199203 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

DESKRIPSI KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS
DI RUMAH SAKIT OTANAHA
KOTA GORONTALO

Oleh Srikit S. Nurkamiden

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Senin, 06 Juli 2015

Waktu : 09.00 – 10.00 WITA

Penguji :

1. Dr. Hl. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes
NIP: 19631001198803 2 002

1. _____

2. Dr. Sylva Flora N.T. SH., M.Kes
NIP: 19820323 200812 2 001

2. _____

3. Dr. Hl. Rani J. Hiola, Dra., M.Kes
NIP: 19540324 198503 2 001

3. _____

4. Dra. Hl. Rany A. Hiola, M.Kes
NIP: 19530913 198302 2 001

4. _____

Gorontalo, 06 Juli 2015

Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Dan Keolahragaan



Dr. Lintje Boekoesor, M.Kes
NIP: 19590110 198603 2 003