BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Kepuasan Pasien pengguna BPJS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe ada 9 responden BPJS merasa tidak puas dengan persentasi (22,5%). Dan yang merasa puas 11 responden BPJS dengan persentasi (27,5z%).
2. Kepuasan Pasien Non BPJS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe ada 3 responden BPJS merasa tidak puas dengan persentasi (7.5%). Dan yang merasa puas 17 responden BPJS dengan persentasi (42,5%).
3. Berdasarkan hasil analisis statistik Non Parametrik t independen yaitu dengan menggunakan uji *mann-whitney* didapatkan p value 0,041 dengan tingkat kepercayaan yang diambil 95% dengan α 5% (0,05), didapatkan p *value* 0,041 kurang dari nilai α (0.05). Sehingga ada perbandingan tingkat kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

5.2 Saran

1. Institusi

   Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai referensi untuk kesempurnaan penelitian – penelitian selanjutnya

2. Peneliti Selanjutnya

   Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam meningkatkan pengetahghuan yang diperoleh dibangku kuliah,serta hasil penelitian digunakan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut kepada yang berminat untuk yang mengembangkan penelitian dalam lingkup yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

As'at, Mar'at, 1995,Psikologi Industri, Liberti, Yogyakarta.

Azwar, Azrul, 1994, Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, IDI, Jakarta

BPJS Kesehatan, 2014, *Peraturan BPJS KesehatanNomor 1 Tahun 2014*, BPJS Kesehatan

Depkes, 2013. *DasarPembentukan BPJS*. Undang-undangNomor 24 Tahun 2011tentang BadanPenyelenggaraJaminanSosialdanUndang-UndangNomor 40 Tahun 2004 tentangSistemJaminanSosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) danPasal 52.

Duta. 2014. *Analisis Tingkat KepuasanPasien di Puskesmas.* www.journal.unhas.ac.id diaksestanggal 25-02-2016

Gaspersz 2002, *penerapan konsep tentang kualitas dalam manajemen* http//:library.binus.ac.id di akses tanggal 29-02-2016

Hafid, M. A. (2014). HubunganKinerjaPerawatTerhadap Tingkat KepuasanPasienDalamPelayananKeperawatan di RSUD Syech Yusuf KabupatenGowa. *JurnalKesehatanVolume VII No.2* , 368-375.

Jahid, H., Balqis, & Hamzah, A. (2012). *Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Pada Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara.*Fakultas Kesehatan MasyarakatUniversitas Hasanuddin. (Skripsi)

Jamsos Indonesia, Fungsi,Tugas, dan Wewenang BPJS , http://www.jamsosIndonesia.com/cetak/printout/268 di akses tanggal 22-03-2016

Prosedur pelayanan BPJS kesehatan http://www.jamsosindonesia.com/teropong/subdetail/bpjskesehatan_397/prosedur-pelayanan-kesehatan_120

Juknis BPJS. 2014. *Pedoman Pelaksanaan BPJS Kesehatan.* Jakarta: Depkes RI.

KementrianKesehatan RI. (2013). *Bukusaku FAQ, frequently asked questions BPJSKesehatn.* Jakarta: KementrianKesehatan RI.

Jumlah peserta BPJSkesehatan maret 2016 http://www.bpjs-online.com/jumlah-peserta-bpjs-kesehatan-maret-2016/

Kantor Operational BPJS kesehatan Gorontalo,2016 *jumlah peserta BPJS kesehatan di provinsi Gorontalo*

http://www.antarasultra.com/berita/272558/bpjs-8676-persen-warga-gorontalo-sudah-terdaftar

Kotler, P 2002, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid I Edisi 6, Prehallindo, Jakarta

Kotler. 1988. *Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: EGC

Muninjaya, Gde. 2011. *ManajemenMutuPelayananKesehatan*. Jakarta: EGC.

Ningrum, RindaMustika, 2014, *HubunganMutuPelayananKesehatan BPJS DenganKepuasanPasien*(online). (http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id/, diakses 25-02- 2016)

Nursalam, 2013. *MetodePenelitiandanPanduanPenulisanRisetKeperawatan.* Jakarta: SalembaMedika

Oliver 2007 *manajemen mutu (kepuasan pelanggan)* http//:repository.usu.ac.id diakses tanggal 29-02-2016

Perbedaan BPJS kelas 1,2,dan 3 berdasarkan kelas perawatan. Rumahbpjs.com/perbedaan-bpjs-kelas1-2-dan-3/

Pohan,Imbalo S, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan,*EGC,Jakarta

Primatika Ambar Sari 2015, *skripsi"perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri"*

Rangkuti 2006. *Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan* ,Jakarta EGC

Rafika Rafianita 2013, *kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.* Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Rahman, Arip, 2006, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Islam Tasikmalaya. FKM-Universitas Indonesia, Jakarta, Tesis*

Rama M, Kanagaluru. 2011. *A Study On The Satisfaction of Patients With ReferenceTo Hospital Service. International Journal Of Business Economic and Management Research*, Vol: 1, No:3

RekamMedisPasien RSUD Prof.Dr.H.AloeSaboe, 2016, *JumlahPasienPeserta BPJS Kesehatan dan pasien umum di poliklinik penyakit dalam bulan januari-maret 2016*

Risser 1975. *Dimensi Perilaku Perawat Terhadap Kepuasan Pasien.* http//:repository.usu.ac.id diakses tanggal 29-02-2016

Setiadi, 2013 *konsep dan praktik penulisan reset keperawatan*, Edisi 2, Yogyakarta, Graha Ilmu

Situmpol, 2012, Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di Rs. Depati Hamzah Pangkalpinang, Universitas Indonesia, Jakarta.

Sugiyono 2013, *metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D).* Bandung : Alfabeta

Supranto, J 2001. *Penngukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar.* Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Tjiptono 2011, . *Dimensi Perilaku Perawat Terhadap Kepuasan Pasien.* http//:repository.usu.ac.id diakses tanggal 29-02-2016

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24, 2011, *Badan Penyelanggara Jaminan Sosial*, Republik Indonesia

Undang-UndangRepublik Indonesia Nomor 40, 2004, *SistemJaminanSosial Nasional*, Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24, 2011, *Badan Penyelanggara Jaminan Sosial*, Republik Indonesia