

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan:

1. Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Hemodialisa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 55 (68,8%) responden menyatakan puas.
2. Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Hemodialisa RS PKU Muhammadiyah Gamping sebanyak 72 (90,0%) responden menyatakan sangat puas.
3. Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Hemodialisa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dan Gamping dari 5 aspek, terdapat 2 aspek memiliki kepuasan yang berbeda yakni aspek *tangibles/* nyata dan *responsive/* ketanggapan. Berdasarkan aspek *tangibles/* nyata diketahui RS PKU Muhammadiyah Gamping lebih memuaskan dibandingkan PKU Yogyakarta. Begitujuga pada aspek *responsive/* ketanggapan RS PKU Muhammadiyah Gamping diketahui lebih memuaskan dibandingkan PKU Yogyakarta. Aspek lain seperti *reliability/* keandalan, *assurance/* kepastian, dan *empathy/* empati antara kedua rumah sakit diketahui tidak memiliki perbedaan.

4. Kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Unit Hemodialisa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dan Gamping tidak terdapat perbedaan.

B. Saran

1. Bagi Keilmuan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan mengenai kepuasan pasien Unit Hemodialisa yang menggunakan JKN kelas III.

2. Bagi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping

Perlu adanya perbaikan aspek *tangibles*/ bukti nyata pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan melakukan perbaikan fasilitas yang belum berfungsi secara maksimal, selain itu perlu adanya penambahan sarana prasarana dan tata ulang letak *bad cover* sesuai standar yang berlaku agar pasien maupun keluarga pasien merasa lebih nyaman karena letak *bad cover* yang tidak berhimpitan antara satu pasien dengan pasien yang lain. Petugas kesehatan perlu saling mengingatkan untuk berpakaian bersih, rapi dan sopan agar menciptakan kesan nyaman jika dipandang pasien. Kemudian pada aspek *responsive* meskipun perawat selalu menanggapi keluhan pasien, namun akan lebih baik apabila dokter juga turun tangan langsung menanggapi keluhan pasien, mendengarkan pesan langsung

dari pasien tanpa melalui perantara perawata akan membuat pasien merasa lebih dihargai dan memiliki semangat yang lebih tinggi untuk sembuh. Sedangkan untuk RS PKU Muhammadiyah Gamping perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang telah diberikan dan menambah fasilitas AC yang menurut penilaian responden AC yang disediakan belum tersedia dengan memadai.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel atau indikator lain yang lebih bervariasi dalam menilai kepuasan pasien.