

BAB 8

PENUTUP

8.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah Terhadap pelayanan Kesehatan yang diberikan rumah sakit “X” berdasarkan seluruh dimensi pelayanan kesehatan, yang menyatakan baik lebih besar yaitu sebesar 62% dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak baik yaitu sebesar 38%.
2. Persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah berdasarkan karakteristik peserta sebagai berikut
 - a. Umur, proporsi terbanyak ditemui yaitu pada kelompok umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 39,7%. Pada kelompok umur 36-45 tahun sebesar 26,5%, kelompok umur ≤ 25 tahun sebesar 22,1 %, sedangkan pada kelompok usia ≥ 46 tahun sebesar 11,8%.
 - b. Jenis kelamin, proporsi terbanyak ditemui pada jenis kelamin perempuan sebesar 64,7%, sedangkan pada jenis kelamin laki-laki sebesar 35,3%.
 - c. Pendidikan, proporsi terbesar ditemui yaitu pada kelompok Pendidikan lulus Akademi/S1 sebesar 70,6%. Pada kelompok pendidikan lulus SMA sebesar 20,6% dan pada kelompok lulus S2/S3 sebesar 8,8%.
 - d. Kunjunga, proporsi terbesar ditemui yaitu pada kelompok kunjungan kedua, dst sebesar 72,1%, sedangkan pada kelompok kunjungan pertama sebesar 27,9%.
3. Persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah berdasarkan tiap-tiap dimensi, sebagai berikut:
 - a. Pada dimensi reliability, sebesar 65% menyatakan baik dan 35% menyatakan tidak baik.
 - b. Pada dimensi responsiveness, sebesar 62% menyatakan baik dan 38% menyatakan tidak baik.

- c. Pada dimensi assurance, sebesar 75% yang menyatakan baik dan 25% menyatakan tidak baik.
- d. Pada dimensi empathy, sebesar 66 % yang menyatakan baik dan 34% menyatakan tidak baik.
- e. Pada dimensi tangible, sebesar 69% yang menyatakan baik lebih dan 31% menyatakan tidak baik.

4. Pada analisis bivariat untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel independent (karakteristik peserta) dan variabel dependent (persepsi peserta) dilakukanlah Uji Chi-Square. Dari hasil uji chi-square diketahui variable yang berhubungan dengan tingkat kepuasan: Usia dan Pendidikan.

8.2 Saran

8.2.1 Bagi Rumah Sakit “X”

1. Rumah sakit “X” hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien-pasiennya, baik itu peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah maupun yang bukan peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah.
2. Hendaknya lebih meningkatkan kualitas pada dimensi responsiveness, karena berdasarkan penelitian dimensi responsiveness merupakan dimensi yang terendah dinilai dari peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah.

8.2.2 Bagi PT. Asuransi Syariah Mubarakah

1. PT. Asuransi Syariah Mubarakah hendaknya melakukan pemantauan jaringan rumah sakit, untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pesertanya.
2. PT. Asuransi Syariah Mubarakah hendaknya lebih gencar lagi memberitahukan kepada pesertanya tentang jaringan provider yang dimiliki.