

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan peneliti, diperoleh kesimpulan tentang “ Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gembong” yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi didapatkan rata-rata yaitu sebesar 71,24% (sedang).
2. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi didapatkan nilai *pearson chi square* sebesar 0,000.

#### **B. Saran**

1. Bagi peneliti selanjutnya  
Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian ulang pada dimensi-dimensi yang kurang serta dapat meneliti pelayanan secara kefarmasian.
2. Bagi puskesmas  
Penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi dan dasar pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dari 5 dimensi, mulai dari daya tanggap, keandalan, bukti fisik, jaminan, dan empati yang dirasa kurang baik dapat ditingkatkan

dan mempertahankan kualitas yang sudah baik, agar kepuasan pasien pengguna BPJS dapat tercapai sesuai keinginan pasien.

3. Bagi akademik

Penelitian ini dapat di jadikan sebagai tambahan ilmu dalam pengembangan pengetahuan terkait hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan.