

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Hasil penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Muaradua Kisam telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*) responden yang menilai baik yaitu sebanyak 13 responden (23.2%), Cukup Baik sebanyak 39 responden (69.6%), sedangkan yang menilai Kurang Baik yaitu sebanyak 4 responden (7,1%).
2. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi dimensi kehandalan (*Reliability*) responden yang menilai baik sebanyak 11 responden (19,6%), Cukup Baik sebanyak 42 responden (75,0%), sedangkan yang menilai Kurang Baik yaitu sebanyak 3 responden (5,4%).
3. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi dimensi daya tanggap (*Responseiveness*) responden yang menilai baik yaitu sebanyak 11 responden (19,6%), Cukup Baik sebanyak 40 responden (71,4%), sedangkan yang menilai Kurang Baik yaitu sebanyak 5 responden (8,9%).
4. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi dimensi jaminan (*Assurance*) responden yang menilai baik yaitu sebanyak 17 responden (30.4%), Cukup Baik sebanyak 35 responden (62.5%), sedangkan yang menilai Kurang Baik yaitu sebanyak 4 responden (7,1%).
5. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati (*Empathy*) responden yang menilai baik yaitu sebanyak 18 responden (32,1%),

Cukup Baik sebanyak 36 responden (64,3%), sedangkan yang menilai Kurang Baik yaitu sebanyak 2 responden (3,6%).

6. Terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Muaradua Kisam dengan nilai P-Value 0.000 dan nilai *correlation coefficient* 0.573 yang menunjukkan bahwa korelasi positif dengan kekuatan korelasi antara variabel Sedang.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Muaradua Kisam

Diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, terutama pada dimensi Bukti Fisik mengenai ketersediaan obat yang masih belum memadai jumlahnya. Dalam hal ini pihak puskesmas dapat meneliti lebih lanjut penyebab jumlah obat yang masih belum cukup untuk diberikan pada pasien. Sedangkan pada dimensi daya tanggap terdapat masalah tentang kurang jelasnya informasi yang diberikan oleh petugas administrasi. petugas dapat memberikan list kepada pasien atau keluarga pasien mengenai persyaratan apa saja yang harus dipersiapkan. Adapun tujuan hal tersebut agar pasien dapat lebih memahami dan tidak lupa apa saja yang harus dipersiapkan pada saat proses rujukan. Selain itu, pihak Puskesmas diharapkan dapat melakukan survei kualitas dan kepuasan pasien secara berkala dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Muaradua Kisam.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi atau dapat dijadikan bacaan ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian-penelitian

selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti Lain

Diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat meneliti tingkat kepuasan yang ada di fasilitas kesehatan lain sehingga dapat membantu sebagai salah satu tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.