

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki beberapa kesimpulan, antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan karakteristik responden, berdasarkan usia responden paling banyak berusia >60 tahun yaitu sejumlah 96 orang (58,6%); berdasarkan jenis kelamin, paling banyak yaitu berjenis kelamin perempuan sejumlah 102 responden (62,2%); berdasarkan pendidikan, responden paling banyak memiliki pendidikan SMA sebanyak 83 orang (50,6%); dan berdasarkan pekerjaan, paling banyak yaitu bekerja sebagai petani sejumlah 72 orang (44%).
2. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Arut Selatan, menunjukkan bahwa kategori paling banyak yaitu responden merasa puas dengan jumlah 123 orang (75%).
3. Dimensi dengan tingkat puas paling tinggi yaitu pada *tangibles* (bukti fisik) dengan kategori puas sejumlah 78 responden (85,7%). Sementara itu, pada kategori sangat puas dimensi paling tinggi yaitu juga *tangibles* (bukti fisik) dengan jumlah 13 responden (14,3%). Adapun pada kategori kurang puas, dimensi paling tinggi yaitu *responsives* (daya tanggap) sejumlah 3 responden (16,7%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Arut Selatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan sebaiknya puskesmas melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan dan berkala untuk mengevaluasi kinerja pelayan kesehatan.

2. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan teori pengembangan ilmu keperawatan terutama di bidang Manajemen Keperawatan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya seperti faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan ataupun hubungan karakteristik seperti pelayanan kesehatan, sikap petugas, dan kondisi kesehatan, atau menggunakan jenis penelitian kualitatif di puskesmas yang sama ataupun di puskesmas yang berbeda sehingga dapat menjadi acuan dalam peningkatan pelayanan kesehatan dan program BPJS yang lebih baik lagi untuk masyarakat.