

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Setelah dilakukan penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang” dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dari 100 responden sebagian besar kepuasan pasien BPJS Kesehatan puas sebesar 64,0%.
- 2) Dari 100 responden sebagian besar kualitas pelayanan baik sebesar 76,0%, *tangibel* baik sebesar 67,0%, *reliability* baik sebesar 68,0%, *responsiveness* baik sebesar 70,0%, *assurance* baik sebesar 79,0%, dan *empathy* baik sebesar 72,0%.
- 3) Ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan ( $p = 0,000$ ), *tangible* ( $p = 0,000$ ), *reliability* ( $p = 0,026$ ), *responsiveness* ( $p = 0,002$ ), *assurance* ( $p = 0,044$ ), & *empathy* ( $p = 0,003$ ) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang.
- 4) Peluang terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan adalah kualitas pelayanan dengan nilai OR 48,714. Dan peluang terbesar terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan adalah kualitas pelayanan *tangible* baik dengan nilai OR 6,067.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Bagi Puskesmas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi agar dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan salah satunya dengan menambah ruang tunggu supaya pasien merasa nyaman, disamping itu meningkatkan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.

### **5.2.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan hasil ini dapat menjadi salah satu referensi mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan. Disamping itu diharapkan institusi pendidikan dapat memberikan arahan atau pembelajaran pada peserta didik tentang pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas karena dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang nantinya dapat menunjang karir tenaga kesehatan.

### **5.2.3 Bagi Peneliti**

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengalaman tentang pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan pada saat pengabdian di masyarakat agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dilayani.

### **5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian mendatang diharapkan untuk lebih memperbanyak sampel, menambah variabel dan mencoba mencari perbandingan pemberian kualitas pelayanan terhadap kepuasan antara pengguna BPJS dengan umum untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari peneliti sebelumnya.