

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pasien BPJS dan DSM sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus dengan nilai tertinggi pada aspek berwujud (78,52%) untuk DSM dan (82,01%) untuk BPJS.
2. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien DSM terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus, yaitu pada aspek Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), dan Daya tanggap (*Responsiveness*), namun terdapat perbedaan yang signifikan pada aspek jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

B. Saran

1. Bagi tenaga kesehatan sebaiknya lebih mengoptimalkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama pada aspek jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).
2. Bagi pihak Klinik sebaiknya dapat memperluas dan menambah jumlah kursi diruang tunggu serta dapat menambah ruang dokter pemeriksaan dan dokter umum untuk meminimalkan antrian yang lama.

3. Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi ketidakpuasan pasien, serta membandingkan antara kepuasan pasien dengan karakteristik pasien.