

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen yang dilakukan pada bulan Desember 2016 – Februari 2017 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang sangat kuat antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Suweng, Kabupaten Kebumen. Nilai signifikansi pada hasil menunjukkan 0,000 ($p < 0,05$) berarti H_1 diterima dan ada hubungan antara kedua variabel, dengan korelasi 0,801 yang artinya sangat kuat.
2. Semakin tinggi kualitas mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.

B. Saran

- a. Pemberian pelayanan di Puskesmas harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut: 1) dimensi *Tangibles* atau Bukti Fisik, 2) dimensi *Reliability* atau

Kehandalan, 3) dimensi *Assurance* atau Jaminan, 4) dimensi *Responsiveness* atau Ketanggapan, serta 5) dimensi *Emphaty* atau Empati.

- b.** Pihak manajemen di Puskesmas Sruweng diharapkan bisa mengevaluasi tingkat pelayanan kepada pasien peserta BPJS agar merasa puas dan sesuai harapan. Berdasarkan “Indeks Kepuasan Masyarakat” sendiri, hasilnya sudah Baik dan perlu untuk tetap dipertahankan.
- c.** Bagi peneliti lain yang ingin meneliti dengan topik yang sama, agar lebih diperdalam pembahasan keterkaitan faktor-faktor apa yang mempengaruhi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.