

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

a. Karakteristik pengguna

Berdasarkan hasil analisis jurnal didapatkan hasil bahwa usia yang paling banyak menggunakan BPJS pada usia 25 tahun sampai 60 tahun. Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil bahwa jenis kelamin perempuan yang paling banyak menggunakan BPJS dibandingkan laki-laki. Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil bahwa tingkat pendidikan SMA/K dan perguruan tinggi lebih banyak dibandingkan yang tidak sekolah, SD, maupun yang SMP. Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil bahwa pekerjaan yang paling banyak adalah IRT dibandingkan jenis pekerjaan yang lainnya. Berdasarkan hasil analisis jurnal didapatkan hasil bahwa peserta Non PBI lebih banyak dibandingkan peserta dengan PBI.

b. Tingkat kepuasan

Berdasarkan hasil dari analisa dapat disimpulkan bahwa rata-rata pasien sudah puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.

c. Jenis Kepuasan

Berdasarkan analisis jurnal dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien yang paling tinggi pada dimensi *Reliability*, *Tangible*, *Responsibility*, *Assurance*, dan yang memiliki kepuasan terendah pada dimensi *Empathy*. Berdasarkan indikator kepuasan *Product Quality*, *Service Quality*, *Emotional Factor*, *Cost Of Acquiring* kepuasan yang tinggi. Sedangkan pada indikator *Price* memiliki kepuasan yang rendah. Berdasarkan mutu pelayanan pasien yang merasa puas terhadap elemen fasilitas dan sumber daya manusia serta pada aspek struktur pelayanan.

## **B. Saran**

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah karakteristik responden seperti jenis kepesertaan BPJS Kesehatan (PBI, atau Non-PBI); kelas pelayanan BPJS Kesehatan yang didapatkan (kelas 1, kelas 2, atau kelas 3); dan cara pendaftaran kepesertaan BPJS (mendaftar secara mandiri, didaftarkan oleh perusahaan).
2. Pihak puskesmas diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya, serta diharapkan dapat melakukan survey kepuasan pelayanan secara berkala dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan.

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YOGYAKARTA