

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diketahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta berjumlah 84 (63,70%).
2. Diketahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*) adalah pasien puas berjumlah 71 (84,5%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 13 responden (15,5%).
3. Diketahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*) adalah pasien puas berjumlah 63 (75%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 21 responden (25%).
4. Diketahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS berdasarkan ketanggapan (*responsiveness*) adalah pasien puas berjumlah 75 (89,3%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 9 responden (10,7%).
5. Diketahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS berdasarkan aspek *assurance* (jaminan) adalah pasien puas berjumlah 68 (81%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 16 responden (19%).
6. Diketahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS berdasarkan aspek perhatian (*emphaty*) adalah pasien puas berjumlah 11(13,1%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 73 responden (86,9%).

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Profesi Ilmu Keperawatan

Menjadi referensi pengembangan Ilmu Keperawatan terutama dalam bidang manajemen keperawatan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan fasilitas kesehatan.

2. Bagi Puskesmas Pandak II Bantul

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi puskesmas untuk meningkatkan pelayanan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh Perawat.

3. Bagi penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh Perawat.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA