

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan pelayanan pasien BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta paling banyak pasien menyatakan puas sebanyak 113 (66,1%). Presentase kepuasan pasien menurut karakteristik pasien berdasarkan umur terbanyak berusia 36-45 tahun sebanyak 70 (40,9%), berdasarkan pendidikan terbanyak dengan jenjang pendidikan SMP/SMA sebanyak 113 (66,1%), berdasarkan pekerjaan terbanyak sebagai pegawai swasta sebanyak 55 (32,2%), berdasarkan penghasilan mayoritas di bawah UMR sebanyak 132 (77,2%). Sedangkan presentase pasien berdasarkan lima aspek dari aspek *reliability* terbanyak menyatakan puas sebanyak 94 (54,9%), aspek *assurance* terbanyak menyatakan puas sebanyak 101 (59,1%), aspek *tangibles* terbanyak menyatakan puas sebanyak 131 (76,6%), aspek *emphaty* terbanyak menyatakan puas sebanyak 105 (61,4%), aspek *responsiveness* terbanyak menyatakan puas sebanyak 125 (73,1%).

B. Saran

1. Bagi petugas pelayanan BPJS yang berumur 17-25 Tahun, berlatar belakang pendidikan akademi/ perguruan tinggi, berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI, dan berpenghasilan diatas UMR > 1.846.400 pelayanannya lebih ditingkatkan.
2. Demi kenyamanan pasien BPJS mohon untuk ditambahkan fasilitas yang memadai dan sesuai perkembangan zaman misalnya pemasangan *free wireless fidelity (WIFI)*.
3. Bagi petugas pasien BPJS sebaiknya mampu meningkatkan kinerja terkait pelayanan kepada pasien BPJS.