

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat jalan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu mayoritas responden memiliki kepuasan sebanyak (70,0%) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta dalam kategori puas.

2. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Karakteristik Pasien di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

- a) Karakteristik responden berdasarkan umur sebagian besar berusia 17-25 tahun yaitu sebanyak 18 responden dengan nilai (36.0%)
- b) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar yaitu perempuan dengan 30 responden (60.0%)
- c) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar SMA yaitu sebanyak 23 responden dengan nilai (46.0%)
- d) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagian besar sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 16 responden dengan nilai (32.0%)

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

- a) Responden menyatakan sangat puas pada dimensi *Tangibles* dengan nilai (62,0%)
- b) Responden menyatakan puas pada dimensi *Reliability* 35 dengan nilai (70.0%)
- c) Responden menyatakan sangat puas pada dimensi *Assurance* dengan nilai (78.0%)
- d) Responden menyatakan cukup puas pada dimensi *Responsiveness* dengan nilai (38.0%)
- e) Responden menyatakan sangat puas pada dimensi *Empathy* dengan nilai (70.0%).

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

Bagi Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta perlu meningkatkan atau menambah fasilitas tempat duduk bagi pasien di pelayanan ruang tunggu pendaftaran pasien, maupun saat memberikan pelayanan berobat, sikap dan rasa aman, sehingga dengan peningkatan pelayanan tersebut dapat membuat pasien nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dalam penelitian kepuasan pasien BPJS ketika melakukan pengumpulan data dapat lebih dikembangkan melalui wawancara secara mendalam agar data yang diterima lebih akurat.

3. Bagi Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian dan sebagai metode dalam pembelajaran serta tambahan informasi yang berkaitan dengan kepuasan pasien BPJS.