

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Galur 1. Dapat disimpulkan dari penelitian ini yaitu mayoritas responden memiliki kepuasan sebanyak 97 (80%) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Galur 1 dalam kategori Puas.
2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pasien di Puskesmas Galur 1 :
 - a) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki 32% dan perempuan 68%.
 - b) Karakteristik responden berdasarkan umur yaitu 36-45 sebanyak 35,1%.
 - c) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yaitu SMA sebanyak 27,8%.
 - d) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu IRT sebanyak 26,8%.
3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan :
 - a) Pada metode *Tangible* (77%) responden menyatakan puas.
 - b) Pada metode *Reliability* (77%) responden menyatakan puas.
 - c) Pada metode *Responsiveness* (76%) responden menyatakan puas.
 - d) Pada metode *Assurance* (80%) responden menyatakan puas.
 - e) Pada metode *Empathy* (78%) responden menyatakan puas.
4. Dari diagram *Cartesius* diketahui bahwa indikator pelayanan yang harus dipertahankan adalah indikator yang berada pada kuadrat II. Sedangkan indikator pertanyaan yang harus ditingkatkan adalah indikator yang berada diposis kuadrat III. Untuk kuadrat I dan IV diindikator pelayanan sudah sangat baik.

B. Saran

1. Sebaiknya Puskesmas Galur 1 tetap memepertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, dan mengadakan evaluasi guna meningkatkan waktu untuk berkonsultasi kepada pasien tanpa diminta dan sampai pasien merasa puas.
2. Sebaiknya pihak bagian umum Puskesmas Galur 1 terkait tempat parkir semoga dapat diperluas agar dapat tercipta kondisi dan situasi yang aman dan nyaman bagi pasien yang berkunjung di Puskesmas Galur 1
3. Sebaiknya Puskesmas Galur 1 mengadakan rapat rutin guna memantau dan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien agar semua pasien merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan.