

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian mengenai pelayanan neonatal peserta BPJS Kesehatan yang berada di Puskesmas Bangil dapat di simpulkan bahwa :

1. Pasien dan tenaga kesehatan merasa puas pada aspek tangible dengan pelayanan neonatal peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangil Kabupaten Pasuruan
2. Pasien dan tenaga kesehatan merasa puas pada aspek reliable dengan pelayanan neonatal peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangil Kabupaten Pasuruan
3. Pasien dan tenaga kesehatan merasa cukup pada aspek responsiveness dengan pelayanan neonatal peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangil Kabupaten Pasuruan

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan yaitu :

##### **5.2.1 Bagi pemberi pelayanan (Puskesmas)**

Agar bersikap ramah dan menerapkan 5s yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun terhadap pasien dan mempertahankan kualitas pelayanan terutama di pelayanan neonatal di poli KIA agar tetap baik

##### **5.2.2 Bagi BPJS Kesehatan**

Diharapkan kepada BPJS Kesehatan untuk mensosialisasikan kepada puskesmas agar memberikan pelayanan yang sama antar peserta JKN dengan pasien umum

##### **5.2.3 Bagi peneliti selanjutnya**

Diharapkan melakukan pengambilan data penelitian dimana informan dapat menjawab dengan leluasa, membuat instrumen pertanyaan lebih global, memperluas penelitian di pelayanan/poli yang lain yang terdapat di Puskesmas