

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang “Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.” Maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

gambaran Kepuasan Peserta BPJS Untuk Pengguna Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas malinau seberang yaitu responden merasa puas dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan memenuhi harapan masyarakat untuk mencapai kepuasan pada masyarakat.

1. Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan bukti fisik (tangible) di Puskesmas Malinau Seberang dapat dilihat dari hasil penelitian adalah pasien sangat puas berjumlah 37 responden (92,5%), pasien tidak puas berjumlah 3 responden (7,5%)..
2. Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan kehandalan (Reliability) di Puskesmas Malinau Seberang dapat dilihat dari hasil penelitian adalah pasien sangat puas berjumlah 33 responden (82,5%), pasien tidak puas berjumlah 7 responden (17,5%)..
3. Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan ketanggapan (Responsiveness) di Puskesmas Malinau Seberang dapat dilihat dari hasil penelitian adalah pasien puas berjumlah 28 responden (70,0%), pasien tidak puas berjumlah 12 responden (30,0%).
4. Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan Jaminan (Assurance) di Puskesmas Malinau Seberang dapat dari hasil penelitian adalah pasien sangat puas berjumlah 38 responden (95,5%), pasien tidak puas berjumlah 2 responden (5,0%).
5. Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan Empati (Emphaty) di Puskesmas Malinau Seberang dapat dilihat dari hasil penelitian adalah pasien sangat puas berjumlah 38 responden (95,5%), pasien tidak puas berjumlah 2 responden (5,0%).

5.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi pihak Puskesmas malinau seberang dapat melakukan perbaikan, peningkatan, dan pembangunan sarana fisik terutama untuk lingkungannya seperti taman dijaga kebersihan agar pasien berobat merasa nyaman.
2. Bagi tenaga medis dan non-medis yang bertugas di Puskesmas malinau seberang kabupaten malinau untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dari segi kehandalan (reliable) meliputi prosedur penerimaan Pasien, ketepatan dan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan.
3. Bagi tenaga medis dan non medis yang bertugas di Puskesmas malinau seberang kabupaten malinau untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dari segi ketanggapan (responsiveness) meliputi penjelasan penyakit pasien harus secara lengkap dengan bahasa yang mudah dimengerti serta ketanggapan dalam merespon kebutuhan dan keluhan pasien.
4. Bagi tenaga medis dan non medis yang bertugas di puskesmas malinau seberang kabupaten malinau untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dari segi keamanan (security) meliputi pengawasan ruang tunggu pasien.
5. Bagi tenaga medis dan non medis yang bertugas di Puskesmas malinau seberang kabupaten malinau untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dari segi memahami pasien (Empathy) meliputi kemudahan melakukan komunikasi, memberikan pelayanan secara ramah serta kepedulian terhadap pasien.