

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Pelayanan Bpg Di Puskesmas Kebun Tebu Lampung Barat Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tidak ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dengan kualitas pelayanan dimensi *reliability* (kehandalan) di Puskesmas Kebun Tebu Lampung Barat Tahun 2023 dengan nilai p sebesar 0,824 ($p > 0,05$).
2. Ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dengan kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Kebun Tebu Lampung Barat Tahun 2023 dengan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$).
3. Tidak ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dengan kualitas pelayanan dimensi *assurance* (jaminan) di Puskesmas Kebun Tebu Lampung Barat Tahun 2023 dengan nilai p sebesar 1,000 ($p > 0,05$).
4. Tidak ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dengan kualitas pelayanan dimensi *empathy* (empati) di Puskesmas Kebun Tebu Lampung Barat Tahun 2023 dengan nilai p sebesar 0,574 ($p > 0,05$).
5. Tidak ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dengan kualitas pelayanan dimensi *tangibles* (bukti fisik) di Puskesmas Kebun Tebu Lampung Barat Tahun 2023 dengan nilai p sebesar 0,076 ($p > 0,05$).

B. Saran

1. Bagi Penulis karya tulis ilmiah ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS, sehingga memudahkan penelitian terkait kedepannya.

2. Pembuatan media informasi untuk ditempatkan di tempat pendaftaran seperti papan informasi petugas seperti waktu, jenis dan jadwal pelayanan, papan alur pendaftaran, dan papan alur pelayanan, sehingga baik pasien BPJS dan Non BPJS dapat mengetahui alur pelayanan di Puskesmas Kebun Tebu Lampung Barat.
3. Dokter, perawat dan petugas di puskesmas harus meningkatkan sikap disiplin dengan hadir tepat waktu dan sesuai jadwal.
4. Bagi peneliti selanjutnya untuk bisa memperhatikan semua hal yang menjadi kelemahan dalam penelitian ini, dan faktor-faktor lain yang menjadi penyebab kepuasan pasien.