

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik sosiodemografi pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Rawat Inap Kedaton diambil 96 responden berdasarkan usia terbanyak yaitu pada kelompok umur 46-55 tahun dengan persentase (51,0%). Responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan dengan persentase (62,5%). Responden terbanyak berdasarkan pekerjaan yaitu bekerja dengan persentase (58,3%). Responden terbanyak berdasarkan Pendidikan terakhir yaitu SMA dengan persentase (64,6%).
2. Persentase kepuasan pasien BPJS pada dimensi kehandalan (*reability*) didapat hasil 94% dengan kategori sangat puas.
3. Persentase kepuasan pasien BPJS pada dimensi daya tanggap (*responsive*) didapat hasil 94 % dengan kategori sangat puas.
4. Persentase kepuasan pasien BPJS pada dimensi jaminan (*assurance*) didapat hasil 94 % dengan kategori sangat puas.
5. Persentase kepuasan pasien BPJS pada dimensi empati (*empathy*) didapat hasil 94 % dengan kategori sangat puas.
6. Persentase kepuasan pasien BPJS pada dimensi bukti fisik (*tangible*) didapat hasil 94 % dengan kategori sangat puas.
7. Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas rawat inap kedaton lampung didapatkan rata-rata sebesar 94% dinyatakan puas, yang dipengaruhi oleh parameter kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik masing-masing memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS Puskesmas rawat inap kedaton bandar lampung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti menyarankan kepada :

1. Puskesmas Rawat Inap Kedaton untuk terus mempertahankan kualitas kepuasan pasien khususnya pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian yang dinilai dari kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dan mempertahankan dengan begitu secara tidak langsung Puskesmas rawat inap kedaton juga bisa mempertahankan keunggulannya sebagai puskesmas paripurna di kota bandar lampung.
2. Kepada peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang tingkat kepuasan pasien BPJS sebaiknya tempat penelitian dilakukan dalam wilayah yang luas dan dilakukan dirumah sakit agar pasien lebih banyak dan menjadi perbandingan antara pasien BPJS di puskesmas dan pasien BPJS dirumah sakit.