

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang selanjutnya telah dianalisis dengan menggunakan uji *chi-square* yang telah dilakukan pada variabel-variabel tersebut, maka kesimpulan yang bisa diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Ada hubungan antara dimensi *reliability* pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada masa Pandemi COVID-19.
2. Ada hubungan antara dimensi *responsiveness* pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada masa Pandemi COVID-19.
3. Ada hubungan antara dimensi *assurance* pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada masa Pandemi COVID-19.
4. Ada hubungan antara dimensi *empathy* pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada masa Pandemi COVID-19.
5. Ada hubungan antara dimensi *tangible* pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada masa Pandemi COVID-19.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian tentang hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada masa pandemi COVID-19, beberapa saran yang bisa disarankan yaitu :

1. Bagi Puskesmas Cipedes
 - a. Meningkatkan dimensi *reliability* yang menurut responden masih memiliki kekurangan dan harus ditingkatkan, contohnya dengan cara lebih memperketat *screening* atau pengecekan awal sebelum masuk ke dalam puskesmas bagi pasien yang ingin berobat agar pasien tidak merasakan kekhawatiran dan lebih nyaman saat berobat di dalam puskesmas dan juga meningkatkan waktu pelayanan agar pasien tidak terlalu lama menunggu.
 - b. Meningkatkan dimensi *responsiveness* yang menurut responden masih memiliki kekurangan dan harus ditingkatkan, contohnya dengan cara lebih tanggap lagi dalam menyikapi pertanyaan pasien, menjawab setiap pertanyaan pasien dengan ramah dan lebih jelas lagi dalam memberikan informasi agar tidak ada kesalahpahaman di antara petugas dan pasien.
 - c. Meningkatkan dimensi *assurance* yang menurut responden masih memiliki kekurangan dan harus ditingkatkan, contohnya dengan cara lebih meningkatkan keramahan dan kesopanan saat

melayani pasien sehingga pasien pun akan lebih nyaman saat berobat di Puskesmas Cipedes.

- d. Meningkatkan dimensi *empathy* yang menurut responden masih memiliki kekurangan dan harus ditingkatkan, contohnya dengan cara lebih meluangkan waktu untuk berkonsultasi dengan pasien dan meningkatkan komunikasi petugas dengan pasien
- e. Meningkatkan dimensi *tangible* yang menurut responden masih memiliki kekurangan dan harus ditingkatkan, contohnya dengan cara lebih memperhatikan dan meningkatkan sarana prasarana terutama di ruang tunggu pasien dengan cara lebih tegas dalam memberi jarak pada kursi di ruang tunggu dan jika ada pasien yang duduk di sana, diberi sedikitnya peringatan untuk tidak duduk di kursi yang sudah diberi tanda x.

2. Bagi Peneliti lain

Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan tema serupa agar bisa lebih mengembangkan variabel yang belum dibahas agar bisa diketahui variabel apa saja yang bisa diteliti lebih lanjut tentang hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS. Variabel tersebut contohnya seperti jenis pelayanan apa yang diterima tiap responden yang datang.