

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengukuran indeks kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II tahun 2018 mengacu pada Kepmen PAN RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan menggunakan sembilan indikator/variabel yang dibagikan ke 99 responden. Sehingga memperoleh hasil dengan nilai 96.25 kategori mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.

Adapun dari Sembilan unsur/indikator yang digunakan untuk mengetahui indeks kepuasan pasppien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II dapat diuraikan dari nilai unsur tertinggi ke terendah : nilai tertinggi diperoleh dari unsur perilaku pelaksana yang sopan dan baik dalam tutur kata kepada pasien dengan nilai unsur 4.09. Kemudian, disusul dengan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai unsur 3.99, persyaratan yang memperoleh hasil nilai unsur sebesar 3.94, produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai unsur 3.92, biaya /tarif dengan nilai unsur 3.9, system dan mekanisme dan prosedur dengan nilai unsur 3.85, sarana dan prasarana dengan nilai unsur 3.83, waktu penyelesaian dengan waktu 3.77

dan terakhir penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai unsur 3.68.

## **B. Saran**

1. Perlunya menambah sumber daya manusia atau petugas pelayanan untuk memberikan keefisienan waktu penyelesaian, sehingga pasien tidak perlu lebih lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan.
2. Melihat jumlah pasien yang cukup banyak setiap harinya alangkah lebih baik perlunya ditingkatkan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, AC supaya lebih memberikan kenyamanan kepada pasien.
3. Mayoritas pasien yang berkunjung adalah Ibu Rumah Tangga dengan sering membawa anaknya, sebaiknya disediakan tempat khusus untuk anak-anak supaya tidak tertular penyakit.