

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan di puskesmas lempake samarinda sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa dari 312 responden yang diteliti, terdapat responden yang memilih kategori kurang baik lebih tinggi yaitu sebesar 175 responden dengan persentase 56,1% dan responden yang memilih kategori baik yaitu sebanyak 137 dengan persentase 43,9%.
2. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi kepuasan peserta BPJS kesehatan menunjukkan bahwa dari 312 responden yang diteliti, terdapat responden yang memilih kategori kurang memuaskan yaitu sebesar 61 dengan persentase 19,6% dan responden yang memilih kategori memuaskan yaitu sebanyak 251 dengan persentase 80,4%.
3. Hasil uji *Chi-Square* untuk melihat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan dihasilkan nilai  $p\text{-value} = 0,100$  ( $p\text{-value} > 0,05$ ), sehingga diketahui

bahwa tidak ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Lempake Samarinda

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang didapatkan maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai perbaikan selanjutnya, sebagai berikut:

### **1. Bagi Dinas Kesehatan Kota Samarinda**

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Lempake Samarinda, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan masukan dalam perencanaan dan pelaksanaan berbagai program kesehatan. Salah satu program tersebut terkait dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas..

### **2. Bagi Puskesmas Lempake Samarinda**

Puskesmas Lempake Samarinda harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya yang akan berpengaruh pada Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan. Ini termasuk mengawasi bagaimana petugas melakukan dan melatih mereka untuk menjadi lebih profesional sehingga mereka dapat melayani pasien dengan lebih baik. Memaksimalkan SDM yang ada terutama dokter, asisten apoteker terutama di bagian IGD dan rawat inap, sarana dan

prasarana penunjang yang ada dikarenakan hal ini dapat membantu pelayanan yang akan diterima oleh pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas lempake.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dan informasi dasar untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di instansi kesehatan lainnya.