

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait hubungan persepsi individu dan diagnosis klinis dengan kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan peserta BPJS kesehatan pada Mahasiswa Program Sarjana FKIK Universitas Jambi

1. Gambaran kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan peserta BPJS kesehatan, sebagian besar responden merasa kurang puas dengan pelayanan fasilitas kesehatan sebanyak 55 orang (53,4%) sedangkan responden yang merasa puas dengan pelayanan fasilitas kesehatan sebanyak 48 orang (46,6%). Gambaran persepsi individu pada Mahasiswa Program Sarjana FKIK Universitas Jambi, sebagian besar Mahasiswa memiliki persepsi individu yang kurang baik sebanyak 58 orang (56,3%) dan memiliki persepsi terhadap diagnosis klinis sakit berat sebanyak 60 orang (58,3%).
2. Ada hubungan antara persepsi individu dengan kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan peserta BPJS kesehatan pada Mahasiswa Program Sarjana FKIK Universitas Jambi dengan  $p\text{-value} = 0,009$  dan  $\text{POR} = 3,129$ .
3. Tidak ada hubungan antara persepsi terhadap diagnosis klinis dengan kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan peserta BPJS kesehatan pada Mahasiswa Program Sarjana FKIK Universitas Jambi dengan  $p\text{-value} = 0,538$  dan  $\text{POR} = 1,389$ .

#### 5.2 Saran

1. Bagi Responden

Responden disarankan untuk aktif dalam proses perawatan dengan bertanya kepada tenaga medis tentang diagnosis dan pilihan pengobatan hal ini akan meningkatkan pemahaman dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima oleh responden dan saat diminta mengisi survei atau memberikan umpan balik (keluhan), responden diharapkan untuk melakukannya dengan

jujur dan teliti, sehingga data yang dikumpulkan dapat mencerminkan pengalaman responden selama berobat dengan akurat.

## 2. Bagi Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan diharapkan dapat mengimplementasikan program edukasi untuk pasien mengenai proses diagnosis dan pengobatan. Dengan memberikan informasi yang jelas, pasien akan merasa lebih terlibat dan puas. Berdasarkan umpan balik dari pasien, fasilitas kesehatan disarankan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan dalam layanan yang diberikan, termasuk pelatihan staf untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan empati serta pembuatan sistem antrian yang lebih baik agar pasien tidak menunggu terlalu lama dirungan tunggu saat ingin berobat ke fasilitas kesehatan. Kemudian membangun sistem yang memungkinkan pasien memberikan umpan balik secara berkelanjutan, baik melalui survei online maupun kotak saran di lokasi, untuk mengetahui pengalaman pasien secara nyata saat berobat di fasilitas kesehatan.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk lebih menggali apa saja yang menjadi faktor penentu kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan kemudian menggali lebih dalam aspek-aspek spesifik dari pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan, seperti waktu tunggu, kebersihan fasilitas kesehatan, interaksi dengan staf, dan fasilitas yang tersedia, untuk memberikan rekomendasi yang lebih terfokus pada permasalahan yang terjadi.