

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan diskusi bab III, maka diambil kesimpulan mengenai Tingkat Kepuasan Pelayanan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi sebagai berikut :

- a. Variabel keandalan (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), dan wujud/fisik (X4) ini memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan pelayanan peserta BPJS Kesehatan di RSUD H. Abdul Manap. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Hasil pengolahan data menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 69,8% yang telah dijelaskan, sedangkan untuk 30,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak dicantumkan. Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan peserta bpjs kesehatan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang terdapat dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran atau masukan kepada RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Untuk meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di

RSUD H. Abdul Manap, penting untuk mengoptimalkan kualitas layanan dengan memperkuat pelatihan bagi staf medis dan non-medis dalam aspek keandalan, empati, daya tanggap, dan wujud/fisik layanan. Selain itu, RSUD perlu memperhatikan faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan, seperti administrasi dan biaya, melalui analisis lebih lanjut dan perbaikan berkelanjutan. Evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan dan pemanfaatan feedback pasien akan membantu rumah sakit menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan pasien. Terakhir, peningkatan infrastruktur dan fasilitas, termasuk kebersihan dan kenyamanan, harus terus dijaga agar dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi pasien.