BAB V
KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Dalam penelitian ini, mayoritas responden berusia dewasa (26–45 tahun) sebanyak 83 orang (69%). Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki dan perempuan seimbang dengan masing-masing 61 (50%) dan 60 (50%) responden. Dari segi pekerjaan, responden terbanyak bekerja di sektor swasta sebanyak 54 orang (45%). Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 42 orang (35%).
2. Seluruh responden, yaitu sebanyak 121 orang (100%), menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan berada pada kategori baik. Tidak ada responden yang menilai kualitas pelayanan keperawatan dengan kategori cukup atau kurang.
3. Sebanyak 121 responden (100%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tidak ada responden yang merasa cukup puas atau kurang puas dengan pelayanan yang diterima.
4. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa meskipun terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien BPJS, nilai p-value sebesar 0,109 ($p > 0,05$) menunjukkan bahwa hubungan ini tidak signifikan secara statistik.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Peneliti

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti komunikasi petugas kesehatan, fasilitas pendukung, dan waktu tunggu pelayanan. Penggunaan metode kualitatif atau mixed methods juga dianjurkan untuk mendapatkan gambaran

yang lebih menyeluruh mengenai pengalaman dan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan.

5.2.2 Bagi Institusi

Pihak rumah sakit disarankan untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang sudah dinilai baik. Evaluasi berkala terhadap proses pelayanan perlu dilakukan untuk memastikan bahwa standar pelayanan tetap terpenuhi. Selain itu, institusi dapat mengadakan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga keperawatan untuk meningkatkan kompetensi dan kepuasan pasien secara lebih menyeluruh.

5.2.3 Bagi Masyarakat

Masyarakat, khususnya pasien BPJS, disarankan untuk aktif memberikan masukan dan melaporkan keluhan terkait pelayanan kesehatan yang diterima. Hal ini dapat membantu institusi kesehatan dalam mengidentifikasi dan memperbaiki aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak pasien juga penting untuk meningkatkan partisipasi mereka dalam menilai kualitas pelayanan.