

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang.
2. Terdapat hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang.
3. Terdapat hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang.
4. Terdapat hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang.
5. Terdapat hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi tampilan fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang.

7.2 Saran

Dari hasil penelitian di dapatkan saran sebagai berikut :

1. Bagi petugas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan yang bertugas di RSUD dr. Rasidin Padang untuk terus mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah memuaskan pasien tersebut agar dapat menciptakan suasana pelayanan yang selalu sesuai dengan harapan pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang sama tetapi pada rumah sakit yang berbeda, untuk melihat kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

