

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Menurut hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data dan interpretasi hasil analisis mengenai perbedaan yang signifikan antara kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan BPJS Kesehatan dan layanan Non BPJS Kesehatan atau Layanan umum di Rumah Sakit Kota Padang, maka didapatkan kesimpulan antara lain:

1. Pada hasil analisis secara uji beda didapatkan perbedaan yang signifikan layanan kepuasan bukti fisik yang diterima pasien yang menggunakan layanan BPJS dibandingkan layanan Non BPJS. Dimana nilai rata-rata (mean) pada variabel bukti fisik pengguna layanan Non BPJS lebih tinggi dibandingkan dengan pengguna layanan BPJS yaitu 22,22.
2. Untuk pada variabel daya tanggap juga terdapat perbedaan yang signifikan layanan kepuasan daya tanggap yang diterima pasien yang menggunakan layanan BPJS dibandingkan layanan Non BPJS. Dimana nilai rata-rata(mean) variabel daya tanggap pada pengguna layanan Non BPJS lebih tinggi dibandingkan BPJS yaitu 17,54.
3. Untuk variabel jaminan juga terdapat perbedaan yang signifikan layanan kepuasan jaminan yang diterima pasien yang menggunakan layanan BPJS dibandingkan layanan Non BPJS. Dimana nilai rata-

rata(mean) variabel jaminan pada pengguna layanan Non BPJS lebih tinggi dibandingkan BPJS yaitu 16,76.

4. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa konsumen lebih suka menggunakan layanan umum atau Non BPJS dibandingkan menggunakan layanan BPJS Kesehatan. Hal tersebut juga terbukti dengan nilai mean Non BPJS lebih besar dari pada BPJS Kesehatan.

5.2 Saran

1. Diharapkan kepada rumah sakit untuk dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk merencanakan program BPJS agar lebih baik lagi kedepannya, guna untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan.
2. Perlunya sosialisasi dan peningkatan mutu BPJS kepada masyarakat agar masyarakat lebih tertarik dan menyukai menggunakan layanan BPJS.
3. Diharapkan BPJS Kesehatan memberikan pelayanan yang tanggap dalam menyelesaikan proses klaim, administrasi, permasalahan peserta serta segala keluhan peserta dengan baik dan cepat agar mampu meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
4. Diharapkan BPJS Kesehatan memberikan perhatian yang baik kepada seluruh peserta BPJS Kesehatan tanpa memandang kelas peserta dan petugas diharapkan sabar dalam menangani keluhan yang disampaikan peserta serta petugas diharapkan menjaga hubungan baik dan memperhatikan segala kebutuhan peserta untuk dapat meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

5. Diharapkan BPJS Kesehatan lebih memperbanyak klaim BPJS Kesehatan pada jenis penyakit yang lain karena masih banyak penyakit yang tidak dapat dilayani oleh pihak BPJS Kesehatan
6. Bagi peneliti selanjutnya, lebih mengembangkan variabel dalam menganalisis kualitas pelayanan BPJS Kesehatan karena peneliti hanya menggunakan variabel bukti fisik, daya tanggap dan jaminan.

