

BAB VI PENUTUP

A. Simpulan

Setelah dilakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta yang Berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak 52 orang (52%) menyatakan kualitas pelayanan tidak bermutu di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024
2. Sebanyak 59 orang (59%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024
3. Tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai $p\text{ value} = 0.000$ ($p < 0.05$)
4. Tidak terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi bentuk fisik terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai $p\text{ value} = 1,000$ ($p > 0.05$)
5. Terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi kehandalan terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai $p\text{ value} = 0.000$ ($p < 0.05$)
6. Tidak terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi daya tanggap terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS

Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai *p value* = 0.002 ($p > 0.05$)

7. Terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi jaminan terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai *p value* = 0.009 ($p < 0.05$)
8. Terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi kepedulian terhadap kepuasan peserta yang berkunjung di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2024 dengan nilai *p value* = 0.003 ($p > 0.05$)

B. Saran

1. Bagi BPJS Kesehatan Cabang Padang
 - a. Untuk meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Padang, perlu dilakukan penambahan kursi di ruang tunggu sesuai kapasitas peserta harian, peningkatan fasilitas kenyamanan seperti pendingin ruangan dan kebersihan rutin, serta penerapan sistem antrian elektronik melalui aplikasi pendaftaran online atau tiket digital untuk mengurangi penumpukan peserta. Penambahan jumlah petugas frontliner juga penting untuk mengurangi waktu tunggu dan memastikan pelayanan yang lebih cepat serta petugas dapat menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar tidak terjadi miskomunikasi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel lain atau dengan menggunakan informasi yang lebih mendalam untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta BPJS.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber bacaan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa kesehatan masyarakat dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta BPJS.

