

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 59 (59%) responden mempersepsikan kualitas pelayanan tidak bermutu di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2023.
2. Sebanyak 53 (53%) responden mempersepsikan tidak puas terhadap pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2023.
3. Terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pada peserta dengan *p value* 0,001 di BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang 2023.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang

Disarankan BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berdampak terhadap kepuasan peserta, perlu adanya peningkatan kualitas khususnya untuk kecukupan petugas frontliner dalam melayani peserta agar tidak banyak antrian dan kecukupan ruang tunggu atau tempat antrian peserta, nomor antrian dan meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana sebaik mungkin. Melakukan monitoring evaluasi survey

kepuasan yang telah dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi institusi Pendidikan

Diharapkan menjadi bahan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan referensi bacaan dalam mengerjakan tugas mata kuliah di perpustakaan STIKes Alifah Padang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat meliputi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan dan dikembangkan dengan variabel yang berbeda agar dapat menggali lebih dalam mengenai kualitas pelayanan agar peserta merasa puas.

