

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian gambaran kepuasan pasien peserta JKN non PBI rawat jalan yang dilakukan di Puskesmas Kraksaan dapat disimpulkan bahwa:

1. Pasien peserta JKN non PBI yang berkunjung ke Puskesmas Kraksaan pada tahun 2020 sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.
2. Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap dimensi *Reliability* (Keandalan)
3. Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan)
5. Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap dimensi *Empathy* (Empati)
6. Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap dimensi *Tangibles* (Tampilan)

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti memberikan beberapa saran yaitu :

1. Bagi Puskesmas Kraksaan
Berdasarkan kesimpulan pada hasil penelitian ini, maka saran untuk Puskesmas Kraksaan perlu mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* serta kepuasan pada dimensi *tangibles*.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
Berdasarkan keterbatasan penelitian, maka saran untuk penelitian selanjutnya adalah agar peneliti dapat mengembangkan penelitian ini. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat meninjau kepuasan peserta

dari jenis kepesertaan lain seperti (PBI). Serta perlu diadakan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Kraksaan, sehingga dapat menggambarkan keseluruhan pelayanan puskesmas terhadap pasien JKN di Puskesmas Kraksaan.