

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Simpulan dalam penelitian ini yaitu, berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa secara keseluruhan pelayanan kesehatan berupa rawat jalan di Puskesmas Tunjung cukup memuaskan karena dari 5 dimensi masih ada 1 dimensi yang dirasakan pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pada dimensi *assurance* (86,4%).
2. Kepuasan peserta JKN-KIS berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik), pasien yang menjadi peserta JKN-KIS puas sebanyak (90,9%).
3. Kepuasan peserta JKN-KIS berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan), pasien yang menjadi peserta JKN-KIS puas sebanyak (93,2%).
4. Kepuasan peserta JKN-KIS berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan), pasien yang menjadi peserta JKN-KIS puas sebanyak (93,2%).
5. Kepuasan peserta JKN-KIS berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan), pasien yang menjadi peserta JKN KIS puas sebanyak (86,4%).
6. Kepuasan peserta JKN-KIS berdasarkan dimensi *emphaty* (perhatian), pasien yang menjadi peserta JKN-KIS puas sebanyak (95,5%).

5.2 Saran

1. Bagi Puskesmas Tunjung

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi puskesmas untuk meningkatkan pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Terutama pada sarana dan prasana yang ada di puskesmas, petugas pelayanan kesehatan yang kurang jelas dalam memberikan informasi sehingga banyak pasien lansia yang kebingungan dalam melakukan pemeriksaan rawat jalan di Puskesmas Tunjung, yang berstatus menjadi peserta JKN-KIS.

2. Bagi penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pasien yang menjadi peserta JKN-KIS dalam melakukan pelayanan kesehatan berupa rawat jalandi Puskesmas Tunjung.

3. Bagi masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi usulan bagi masyarakat untuk merekomendasikan peningkatan kepuasan, dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas.