

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden menyatakan puas atas pelayanan pasien peserta JKN di Puskesmas Kendalsari dari dimensi *tangible*. Tetapi masih ada responden yang kurang puas terutama karena kamar mandi yang kurang bersih dan tempat duduk di ruang tunggu yang kurang memadai
2. Sebagian besar responden menyatakan puas atas pelayanan pasien peserta JKN di Puskesmas Kendalsari dari dimensi *reliability*. Tetapi masih ada responden yang kurang puas terutama karena perawatan yang kurang cepat dan berbelit-belit, dan kurang cepat ketika puskesmas menerbitkan surat rujukan
3. Sebagian besar responden menyatakan puas atas pelayanan pasien peserta JKN di Puskesmas Kendalsari dari dimensi *responsiveness*. Tetapi masih ada responden yang kurang puas terutama karena petugas puskesmas tidak memberitahu bila ada terjadi keterlambatan pemeriksaan sehingga membuat pasien menunggu sangat lama
4. Sebagian besar responden menyatakan puas atas pelayanan pasien peserta JKN di Puskesmas Kendalsari dari dimensi *assurance*. Tetapi masih ada responden yang kurang puas terutama karena dokter yang kurang sabar dalam memberikan penjelasan mengenai penyakit yang diderita oleh pasien dan petugas puskesmas jarang tersenyum ketika pasien datang ke Puskesmas.
5. Sebagian besar responden menyatakan puas atas pelayanan pasien peserta JKN di Puskesmas Kendalsari dari dimensi *empathy*. Tetapi masih ada

responden yang kurang puas terutama karena dokter yang sebelumnya selalu menanyakan kabar dan keadaan kepada pasien, namun pada saat itu dokter tidak menanyakannya kepada pasien sehingga pasien merasa kurang diperhatikan dan pasien yang baru datang merasa kurang diperhatikan oleh petugas puskesmas dikarenakan banyaknya pasien yang mengantri.

5.2 Saran

1. Bagi Puskesmas Kendalsari

Meskipun pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien termasuk dalam kategori puas pada dimensi bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati dan puas pada dimensi kehandalan, namun masih ada sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas seperti mengungkapkan kamar mandi yang kurang bersih dan tempat duduk di ruang tunggu pasien membutuhkan waktu lama untuk mendaftar, pasien petugas puskesmas jarang tersenyum ketika pasien datang ke puskesmas, dokter kurang sabar saat memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien di Puskesmas Kendalsari disarankan agar lebih memperhatikan dan meningkatkan saat memberikan pelayanan kesehatan pada semua dimensi diutamakan untuk pasien yang merasa tidak puas dan sebaiknya ada perbaikan dan peningkatan agar petugas mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Sehingga kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalsari dapat terjaga serta pasien peserta JKN yang mendatangi Puskesmas akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi peneliti yang akan datang

Saran untuk peneliti selanjutnya agar peneliti mengembangkan penelitian ini. Peneliti juga perlu menggali lebih tentang item pertanyaan yang kurang memuaskan menurut pasien, sehingga akan lebih baik lagi terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Kendalsari