

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab 4, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sembung berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) adalah pasien puas berjumlah 62 responden (92,5%) dan pasien tidak puas berjumlah 5 responden (7,5%) sedangkan peserta JKN Non PBI pasien puas berjumlah 28 responden (90,3%) dan pasien tidak puas berjumlah 3 responden (9,7%).
2. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sembung berdasarkan ketanggapan (*responsiveness*) adalah pasien puas berjumlah 62 responden (92,5%) dan pasien tidak puas berjumlah 5 responden (7,5%) sedangkan peserta JKN Non PBI pasien puas berjumlah 29 responden (93,5%) dan pasien tidak puas berjumlah 2 responden (6,5%).
3. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sembung berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) adalah pasien puas berjumlah 62 responden (95,5%) dan pasien tidak puas berjumlah 3 responden (4,5%) sedangkan peserta JKN Non PBI pasien puas berjumlah 29 responden (93,5%) dan pasien tidak puas berjumlah 2 responden (6,5%).
4. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sembung berdasarkan dimensi perhatian (*emphaty*) adalah pasien puas berjumlah 64 responden (95,5%) dan pasien tidak puas berjumlah 3 responden (4,5%) sedangkan peserta JKN Non PBI pasien puas berjumlah 28 responden (90,3%) dan pasien tidak puas berjumlah 3 responden (9,7%).
5. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sembung berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah pasien puas berjumlah 66 responden (98,5%) dan pasien tidak puas berjumlah 1 responden (1,5%) sedangkan peserta JKN Non PBI pasien puas berjumlah 28 (90,3%) dan pasien tidak puas berjumlah 3 responden (9,7%)

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Sembung

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi puskesmas untuk Meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama pelayanan kesehatan.

2. Bagi penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas.