

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil terkait jawaban 99 responden mengenai penelitian tingkat kepuasan di Puskesmas Ardimulyo dapat dikatakan puas dengan persentase 73,7%.
2. Dimensi *tangible* diperoleh hasil persentase 77,8% pada indikator puas. Untuk sarana prasarana berupa ruang tunggu dan kamar mandi dikatakan cukup puas karena terdapat responden yang berpendapat kurang memadai serta kurang nyaman terhadap fasilitas yang telah disediakan puskesmas.
3. Dimensi *realibility* diperoleh hasil persentase 52,5% pada indikator cukup puas. Kemampuan dokter yang sungguh-sungguh dalam memeriksa pasien, dan ketika puskesmas menerbitkan surat rujukan dapat dikatakan puas. Responden menyatakan bahwa perawatan yang kurang cepat dan berbelit-belit sepenuhnya belum sempurna.
4. Dimensi *responsiveness* diperoleh hasil persentase 76,8% pada indikator puas. Pelayanan yang telah diberikan dikatakan cukup puas terhadap petugas puskesmas tidak memberitahu bila ada terjadi keterlambatan pemeriksaan sehingga membuat pasien menunggu sangat lama.
5. Dimensi *assurance* diperoleh hasil persentase 73,7% pada indikator puas. Responden mengungkapkan cukup puas terhadap dokter yang sabar dalam memberikan penjelasan mengenai penyakit yang diderita oleh pasien dan petugas puskesmas selalu tersenyum ketika pasien datang ke Puskesmas.
6. Dimensi *empathy* diperoleh hasil persentase 60,6% pada indikator puas. Responden dikatakan cukup puas terhadap kesediaan petugas puskesmas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan dan petugas puskesmas perhatian terhadap pasien yang datang. Sehingga dapat dikatakan tidak puas terhadap dokter yang sebelumnya selalu menanyakan kabar dan keadaan kepada pasien, namun pada

saat itu dokter tidak menanyakannya kepada pasien sehingga pasien merasa kurang di perhatikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan, maka diajukan saran kepada Puskesmas Ardimulyo sebagai berikut.

1. Bagi Puskesmas Ardimulyo

Meskipun pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien termasuk dalam kategori puas pada dimensi bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati dan cukup puas pada dimensi kehandalan, namun masih ada sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas seperti perawatan kurang cepat dan berbelit-belit, jam yang telah ditentukan oleh puskesmas belum waktunya tutup namun sudah tutup, daya tanggap terhadap pelayanan di unit UGD, dokter yang selalu menanyakan kabar dan keadaan saat pasien melakukan pemeriksaan yang diberikan petugas di Puskesmas Ardimulyo disarankan agar lebih memperhatikan dan meningkatkan saat memberikan pelayanan kesehatan pada semua dimensi diutamakan untuk pasien yang merasa tidak puas . Pada dimensi yang masih dalam kategori cukup puas terhadap jam saat memberikan pelayanan kepada pasien kurang tepat waktu tidak sesuai dengan jam yang telah dijanjikan oleh petugas dan dokter atau perawat tidak memberitahu lebih jelas mengenai sesuatu hal yang dilarang demi perawatan pasien sebaiknya ada perbaikan dan peningkatan agar petugas mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Sehingga kualitas pelayanan yang terdapat di Puskesmas Ardimulyo dapat terjaga dan pasien peserta JKN yang mendatangi Puskesmas akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi peneliti yang akan datang

Berdasarkan keterbatasan peneliti, maka 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 perawat dan pegawai di Puskesmas Ardimulyo.