

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan pasien rawat jalan JKN PBI terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sukorejo Kota Blitar sebesar 92,8%. Dengan kepuasan tiap dimensinya sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan JKN PBI terhadap pelayanan di Puskesmas Sukorejo berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik) adalah pasien puas 91,6% dan pasien tidak puas 8,4%.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan JKN PBI terhadap pelayanan di Puskesmas Sukorejo berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) adalah mencapai 100% atau semua pasien puas terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sukorejo berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan)
3. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan JKN PBI terhadap pelayanan di Puskesmas Sukorejo berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) adalah pasien puas 92,8% dan pasien tidak puas 7,2%.
4. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan JKN PBI terhadap pelayanan di Puskesmas Sukorejo berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) adalah pasien puas 92,8% dan pasien tidak puas 7,2%.
5. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan JKN PBI terhadap pelayanan di Puskesmas Sukorejo berdasarkan dimensi *emphaty* (perhatian) adalah pasien puas 90,4% dan pasien tidak puas berjumlah 9,6%.

5.2 Saran

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

1. Bagi Puskesmas Sukorejo Kota Blitar
 - a. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi puskesmas untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan terutama pelayanan kesehatan rawat jalan yang diberikan kepada pasien khususnya peserta JKN PBI.
 - b. Terkait aspek dimensi *tangible* Pukesmas Sukorejo dapat meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dengan menambah jumlah bangku tunggu bagi pasien rawat jalan, atau dapat menerapkan sistem antrian online agar dapat mengurangi kerumunan antrian dan dapat mengatasi kurangnya bangku tunggu (memngingat dalam hal ini masih pada kondisi pandemi).
 - c. Terkait aspek dimensi *emphaty*, diharapkan untuk lebih menegakkan peraturan terkait keramahan pelayanan bagi semua petugas puskemas
 - d. Hendaknya pihak manajemen puskesmas melakukan survey kepuasan seperti penyebaran angket dan atau lebih mengaktifkan kotak saran guna mendapat informasi sebagai upaya evaluasi peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan rawat jalan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat melakukan penelitian kepuasan pada pelayanan rawat jalan peserta BPJS Kesehatan untuk jenis peserta yang lain dan yang lebih dikhususkan pada pelayanan masing-masing poliklinik sehingga diketahui kepuasan pasien pada tiap poliklinik tersebut dan atau penelitian dengan analisis yang berbeda.