

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat Kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang adalah Puas dengan persentase sebesar 53%.
2. Tingkat Kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang berdasarkan dimensi tangible yaitu cukup puas sebesar 58%.
3. Tingkat Kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang berdasarkan dimensi empathy yaitu cukup puas sebesar 53%.
4. Tingkat Kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang berdasarkan dimensi responsiveness yaitu puas sebesar 49%.
5. Tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang berdasarkan dimensi reliability yaitu puas sebesar 50%.
6. Tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang berdasarkan dimensi assurance yaitu puas sebesar 89%.

5.2 Saran

1. Bagi Puskesmas

Berdasarkan kesimpulan pada hasil penelitian ini, maka saran untuk Puskesmas Tenggarang yaitu supaya dapat meningkatkan kebersihan dan kenyamanan lingkungan puskesmas, menyediakan tempat parkir yang lebih luas, meningkatkan keramahan petugas, dan meningkatkan ketanggapan dan kecepatan pelayanan supaya pasien mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun saran untuk peneliti selanjutnya yaitu peneliti perlu menggali lebih dalam tentang item-item yang kurang memuaskan menurut responden, sehingga akan lebih baik jika penelitian selanjutnya menggunakan metode kualitatif atau teknik wawancara dalam pengambilan data