

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di RSUD Dr. Soedomo mengenai kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Sesuai penilaian tentang dimensi bukti fisik (*tangible*) di RSUD Dr. Soedomo menurut informan sudah bersih untuk ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan kebersihan peralatan-peralatan yang digunakan, disimpulkan bahwa informan merasa puas terhadap aspek sarana fisik (*tangible*).
2. Sesuai penilaian tentang dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di RSUD Dr. Soedomo menurut informan untuk sikap petugas dalam memberikan bantuan dan informasi disimpulkan bahwa informan merasa cukup puas terhadap sarana daya tanggap (*responsiveness*).
3. Sesuai penilaian tentang dimensi kehandalan (*reliability*) di RSUD Dr. Soedomo menurut informan untuk prosedur pelayanan masih dirasa kurang memuaskan sehingga disimpulkan bahwa informan merasa kurang puas terhadap aspek kehandalan (*reliability*).
4. Informan merasa kurang puas terhadap aspek jaminan (*assurance*) di RSUD Dr. Soedomo menurut informan keramahan petugas kurang memuaskan sehingga disimpulkan bahwa informan merasa kurang puas terhadap aspek jaminan (*assurance*).
5. Informan merasa cukup puas terhadap aspek empati (*empathy*) di RSUD Dr. Soedomo menurut informan untuk semua sikap dokter sudah memuaskan sehingga disimpulkan bahwa informan merasa puas terhadap aspek empati (*empathy*).

5.2 Saran

5.2.1 Bagi RSUD Dr. Soedomo

Setelah melakukan penelitian ini, bagi pihak RSUD Dr. Soedomo adalah perlu mempertahankan kepuasan pasien pada aspek bukti fisik (*tangible*) dan empati

(*empathy*). Peneliti juga memberi saran agar dapat meningkatkan kualitas dan memperbaiki kinerja pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya dengan metode yang sama, diharapkan dapat melakukan pengukuran hubungan secara statistik penelitian mengenai kepuasan peserta JKN sehingga diketahui hubungan variabel tangible dengan kepuasan peserta.