

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian penjelasan pada bab 4 dan mengacu pada tujuan khusus, dapat disimpulkan bahwa Gambaran Pasien peserta JKN rawat jalan di Puskesmas Pohjentrek berada pada kategori puas dengan rata-rata 99% responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pohjentrek berdasarkan 5 indikator dimensi kepuasan sebagai berikut ;

1. Berdasarkan hasil penelitian, gambaran tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan variabel Keandalan (*Reliability*) sebanyak 96 (99%) responden merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Pohjentrek.
2. Pada indikator dimensi empati (*empathy*) menggambarkan tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan di Puskesmas Pohjentrek sebanyak 96 (99%) responden merasa puas terhadap pelayanan petugas.
3. Indikator dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) terkait gambaran tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan di puskesmas Pohjentrek berada pada angka 97 (100%) responden yang merasa puas terhadap pelayanan petugas di Puskesmas Pohjentrek.
4. Hasil penelitian pada indikator dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menggambarkan tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan pada puskesmas Pohjentrek sebesar 100% dengan jumlah sampel 97 responden.
5. Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan di puskesmas Pohjentrek berada pada angka 97 (100%) responden merasa puas terhadap pelayanan petugas puskesmas berdasarkan variabel jaminan (*assurance*).

Hasil tersebut merupakan gambaran yang sangat baik terhadap fasilitas kesehatan dan suatu mandat yang harus dijalankan oleh seluruh fasilitas kesehatan untuk mencapai harapan masyarakat, terutama pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran untuk Puskesmas Pohjentrek**

Berdasarkan hasil penelitian ini, Saran peneliti pada kepada puskesmas Pohjentrek diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan terutama pada dimensi reliability dan empathy dan mempertahankan kualitas mutu pelayanan kesehatan yang baik bagi pasien peserta JKN rawat jalan.

### **5.2.2 Saran untuk peneliti selanjutnya**

Kepada peneliti selanjutnya jika melakukan penelitian pada puskesmas pohjentrek disarankan untuk menambah variabel penelitian, mengganti populasi penelitian menjadi pasien umum atau mengganti metode penelitian menggunakan metode analitik.

