

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk mengenai kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN, dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek sarana fisik (*tangible*)
2. Sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek kehandalan (*reliability*)
3. Sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek ketanggapan (*responsiveness*)
4. Sebagian besar reponden merasa puas terhadap aspek jaminan (*insurance*)
5. Sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek kepedulian (*empathy*).

5.2 Saran

1. Bagi Puskesmas Tanjunganom Nganjuk

Setelah melakukan penelitian ini, maka saran peneliti untuk Puskesmas Tanjunganom Nganjuk adalah perlu mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada aspek sarana fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*insurance*), dan kepedulian (*empathy*). Peneliti juga memberikan saran kepada Puskesmas Tanjunganom untuk lebih memperhatikan ruang tunggu dibagian depan agar lebih nyaman selain itu juga lebih cepat dan tanggap dalam melayani pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan dapat melakukan penelitian terkait bisa dengan menambah jumlah responden.
- b. Dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kepuasan pasien