

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan tentang "Gambaran Kepuasan Pengguna JKN Kelas 3 Puskesmas Ngadirojo", Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan bukti fisik (tangible) di Puskesmas Ngadirojo dapat dilihat pada dari hasil penelitian 30 Responden Puas 100%.
2. Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan kehandalan (Reliability) di Puskesmas Ngadirojo dapat dilihat pada hasil peserta atau pasien puas 100%.
3. Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan ketanggapan (Responsiveness) di Puskesmas Ngadirojo dapat dilihat pada dari hasil penelitian 96% Responden Puas.
4. Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan Jaminan (Assurance) di Puskesmas Ngadirojo dapat pada dari hasil penelitian 100% responden Puas.
5. Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan Empati (Emphaty) di Puskesmas Ngadirojo dapat dilihat pada dari hasil penelitian 100% Responden Puas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Puskesmas Ngadirojo, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk puskesmas tetap mempertahankan performa agar pasien semakin merasa puas.
2. Ada beberapa fasilitas yang rusak bisa dibenahi agar bisa di gunakan kembali.
3. Untuk Petugas Kesehatan tetap mempertahankan sopan dan ramah kepada pasien.