

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas responden mengenai Kepuasan Peserta secara keseluruhan berdasarkan lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy* diperoleh banyaknya peserta yang merasa sangat puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Polowijen.
- 2) Dimensi *Tangible* (bukti nyata) pada aspek lingkungan sekitar puskesmas, peralatan cukup lengkap, dan penampilan petugas kesehatan yang baik karena tidak ada keluhan dari jawaban responden. Untuk kenyamanan pasien mengatakan cukup puas namun terdapat keluhan mengenai kenyamanan ruang tunggu yang cukup serta kurangnya toilet yang ada di puskesmas.
- 3) Dimensi *Reliability* (kehandalan) pada aspek ini petugas kesehatan dapat diandalkan oleh peserta JKN-KIS ketika meminta bantuan, membantu pasien pada saat ada permasalahan kesehatan pasien, pelayanan kesehatan dan cara petugas kesehatan dalam menjelaskan mengenai cara mengkonsumsi obat, serta mendengarkan keluhan pasien dengan baik tidak ada keluhan dari jawaban responden. Untuk aspek pelayanan dengan waktu tunggu yang cukup lama pasien merasa tidak nyaman ketika akan diperiksa oleh petugas pelayanan kesehatan.
- 4) Dimensi *Assurance* (jaminan) pada aspek petugas kesehatan dalam menjawab pertanyaan dari pasien mengenai penyakit yang diderita, menghargai keluhan yang dialami pasien, upaya petugas kesehatan dalam meyakinkan pasien dalam keadaan aman, serta petugas medis memiliki catatan mengenai hasil pemeriksaan pasien tidak ada keluhan dari jawaban responden. Untuk aspek obat-obatan pasien merasa kurang puas ketika obat ada yang belum lengkap atau menunggu proses pengambilan obat yang terlalu lama.
- 5) Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) pada aspek cara petugas kesehatan

dalam melayani pasien yang baru datang, menerima dan melayani pasien, melakukan tindakan pemeriksaan sesuai dengan prosedur tidak ada keluhan dari jawaban responden. Untuk aspek melakukan tindakan pemeriksaan kepada pasien dirasa masih kurang puas dikarenakan waktu tunggu yang cukup lama serta proses administrasi yang cukup lama juga.

- 6) Dimensi *Empathy* (empati) pada aspek pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien, petugas kesehatan dalam meminta maaf apabila melakukan kesalahan kepada pasien, dan petugas kesehatan memberikan solusi kepada pasien ketika sedang konsultasi dengan baik yang membuat pasien tidak ada keluhan dari jawaban responden. Untuk aspek petugas kesehatan dalam menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dirasa kurang puas dikarenakan banyaknya menggunakan bahasa medis yang membuat pasien kurang paham akan itu, serta ada petugas pelayanan kesehatan yang kurang ramah kepada pasien pada saat dilakukannya pemeriksaan yang membuat pasien kurang nyaman.

5.2. Saran

1. Bagi Puskesmas

Meskipun pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien termasuk dalam kategori sangat puas berdasarkan dimensi *Tangible, Reliability, dan Assurance*. Sedangkan pada dimensi *Responsiveness* mengenai beberapa hal yang membuat pasien merasa cukup puas mengenai tindakan pemeriksaan kepada pasien yang dirasa masih kurang puas dikarenakan

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian ini adalah kurang bisa dalam menggali mengapa masih ada hasil ketidakpuasan dari lima dimensi tersebut. Maka saran untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode kualitatif, agar bisa mendapatkan informasi dari responden berdasarkan lima dimensi tersebut secara rinci.