

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Puskesmas Petarukan dengan responden 122 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan pasien BPJS dari aspek Kehandalan/*Reliability* adalah sebesar 99,2% puas, sedangkan yang tidak puas 0,8%.
2. Kepuasan pasien BPJS dari aspek Ketanggapan/*Responsivenees* adalah sebesar 97,5% puas, sedangkan yang tidak puas 2,5%.
3. Kepuasan pasien BPJS dari aspek Bukti langsung/*Tangible* adalah sebesar 98,4% puas, sedangkan yang tidak puas 1,6%.
4. Kepuasan pasien BPJS dari aspek Jaminan/*Assurence* adalah sebesar 98,4% puas, sedangkan yang tidak puas 1,6%.
5. Kepuasan pasien BPJS dari aspek Empati/*Empaty* adalah sebesar 97,5% puas, sedangkan yang tidak puas 2,5%.

#### B. Saran

1. Bagi Puskesmas Petarukan

Diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empaty*, dan *assurance* yang dirasa kurang baik, dalam hal ini diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik supaya kepuasan pasien khususnya untuk pengguna BPJS.

Perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan secara periodik setiap 6 bulan sekali melalui pembagian kuesioner kepada pasien/ keluarga pasien dalam rangka meningkatkan pelayanan di rawat jalan puskesmas Petarukan.

## 2. Bagi petugas kesehatan

Diharapkan dalam pelayanan petugas tetap bisa mempertahankan pelayanan kesehatan yang telah ada terutama pada dimensi kehandalan/*Reliability* bagian pendaftaran melayani dengan cepat, diharapkan kedepan untuk loket pendaftaran tidak dijadikan satu antara periksa umum, periksa BPJS dan periksa gigi dan no antrianpun harus sendiri - sendiri. Pada dimensi ketanggapan/*Responsiveness* petugas dapat mendengarkan keluhan pasien dengan seksama. Pada bukti langsung/*tangible* jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi, jika ruang tunggu memungkinkan untuk bisa ditambah tempat duduk. Pada *Assurance*/jaminan petugas kesehatan dalam bersikap kekeluargaan untuk lebih ditingkatkan. Pada dimensi empati/*empaty* petugas kesehatan selalu mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan.

## 3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan lebih bermanfaat sebagai dasar untuk mengetahui sejauh mana hasil penelitian tersebut, diharapkan dapat melakukan penelitian terkait banyaknya responden atau membuat perbandingan antara puskesmas yang mempunyai kesamaan karakteristik.

## 4. Bagi Ilmu keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pembelajaran dan dapat dimanfaatkan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait menejemen pelayanan.