

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai kepuasan pasien Jamkesmas terhadap kualitas pelayanan puskesmas Sidamulih, yaitu :

1. Sebanyak 57,7% pasien Jamkesmas merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Sidamulih, 40% pasien Jamkesmas merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Sidamulih dan 2,1% pasien Jamkesmas merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Sidamulih.
2. Ketidakpuasan pasien Jamkesmas pada dimensi kualitas pelayanan, secara berurutan dari ketidakpuasan terbesar hingga ketidakpuasan terkecil yaitu *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*.
3. Ketidakpuasan pada dimensi *Assurance*, dirasakan dalam hal petugas Puskesmas kurang mampu menjawab pertanyaan secara jelas dan dapat dimengerti oleh pasien
4. Ketidakpuasan pada dimensi *Reliability*, dirasakan dalam hal Puskesmas Sidamulih yang kurang memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.
5. Ketidakpuasan pada dimensi *Tangible*, dirasakan dalam hal tidak terdapat kursi yang memadai dan nyaman di ruang tunggu Puskesmas Sidamulih

dan kurang terawatnya fasilitas fisik dan perlengkapan yang ada di Puskesmas Sidamulih.

6. Ketidakpuasan pada dimensi *Emphaty*, dirasakan dalam hal petugas kesehatan Puskesmas Sidamulih bersikap kurang sabar dalam menghadapi pasien dan kurang ramah ketika melayani pasien
7. Ketidakpuasan pada dimensi *Responsiveness*, dirasakan dalam pasien Jamkesmas merasa petugas Sidamulih kurang cepat dalam menuliskan kartu pasien

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Teoretis**

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan meneliti secara khusus terhadap dimensi assurance yang berkaitan dengan kepuasan pasien Jamkesmas di Puskesmas Sidamulih.
2. Melakukan pengukuran data penunjang mengenai faktor *expected service* dan *perceptions service* yang sebelumnya belum dilakukan oleh peneliti.

### **5.2.2 Saran Praktis**

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance dan Responsiveness*, dan *Emphaty* disarankan untuk petugas kesehatan Puskesmas mengikuti *training* atau pelatihan di Ciamis untuk menghadapi pasien Jamkesmas dan memperlakukan pasien sebagai konsumen.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability* disarankan untuk lebih konsisten dalam memberikan janji program-program Jamkesmas dan menepati janji yang telah dibuat.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible*, Puskesmas Sidamulih disarankan untuk menyediakan fasilitas kursi yang memadai dan lebih merawat perlengkapan kesehatannya.