

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

- a. Sebagian besar responden (64,3%) berjenis kelamin perempuan dan (92,1%) responden berusia dibawah 59 tahun. Sebagian besar responden (54,3%) menyatakan setuju terhadap bukti fisik (*tangible*), (54,3%) responden menyatakan setuju terhadap keandalan (*reliability*), (57,9%) responden menyatakan setuju terhadap daya tanggap (*responsiveness*), (58,6%) responden menyatakan setuju terhadap empati (*empathy*), (46,4%) responden menyatakan setuju terhadap jaminan (*assurance*), (55%) responden menyatakan setuju terhadap harga, dan (45,7%) responden menyatakan setuju terhadap lokasi di Puskesmas Cilangkap.
- b. Tidak ada hubungan antara umur ($p\text{-value} = 0,36$) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Cilangkap dengan nilai $p\text{-value} > 0,05$. Ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,033$ ($p < 0,05$). Ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), harga dan lokasi dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Cilangkap dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ yang menunjukkan angka ($p < 0,05$).
- c. Dimensi Jaminan (*Assurance*) merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Cilangkap dengan nilai OR sebesar 13,140 yang artinya menunjukkan bahwa responden dengan tingkat kesetujuan pada *assurance* yang lebih tinggi memiliki kemungkinan 13 kali lebih besar untuk merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Cilangkap dibandingkan dengan responden dengan tingkat kesetujuan *assurance* yang lebih rendah.
- d. Komunikasi antar petugas dan dengan pasien di Puskesmas Cilangkap sudah baik dan jelas dengan berbagai bentuk penyampaian informasi

antar petugas. Sumber daya manusia di Puskesmas Cilangkap sudah tercukupi terkecuali ada kegiatan luar dan dalam secara bersamaan. Sumber daya non manusia di Puskesmas Cilangkap seperti peralatan medis dan obat-obatan juga sudah tercukupi. Namun, ruang tunggu dan lahan parkir masih kurang memadai. Penempatan staf di Puskesmas Cilangkap sudah dilakukan dengan adil sehingga hubungan yang terjalin antar petugas sudah baik. Semua kegiatan medis yang dilakukan di Puskesmas Cilangkap sudah sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP).

V.2 Saran

V.2.1 Bagi Puskesmas

- a. Untuk variabel *tangible* dan sumber daya non manusia yaitu dapat mempertimbangkan untuk menambah kursi di ruang tunggu, membedakan ruang tunggu untuk pendaftaran, ruang tunggu untuk pemeriksaan, dan ruang tunggu untuk pengambilan obat agar pasien tidak terlalu menumpuk di satu tempat.
- b. Untuk variabel *reliability* adalah pihak puskesmas dapat memberitahu informasi keterlambatan dokter, informasi lamanya pengambilan obat agar pasien mendapatkan kepastian dalam berapa lama harus menunggu, dan meningkatkan komunikasi yang efektif.
- c. Untuk variabel *assurance* yaitu pihak puskesmas dapat mempertimbangkan untuk penambahan dokter spesialis di puskesmas agar pasien yang memerlukan pengobatan untuk penyakit khusus tidak perlu jauh-jauh ke rumah sakit.
- d. Untuk variabel lokasi adalah membuat lahan parkir yang memadai, agar pasien yang membawa kendaraan merasa lebih nyaman untuk berobat di puskesmas.
- e. Untuk variabel struktur birokrasi adalah puskesmas juga harus melakukan sosialisasi terkait BPJS kepada pasien, sehingga pasien lebih memahami tentang manfaat BPJS.

- f. Untuk variabel disposisi adalah sebaiknya petugas kesehatan memperbaiki sikap yang diberikan kepada pasien seperti memberikan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).

V.2.2 Bagi Institusi Kesehatan

Saran yang diberikan bagi institusi kesehatan seperti kementerian kesehatan, dinas kesehatan, atau institusi lainnya yaitu dapat mengadakan berbagai sosialisasi atau pelatihan kesehatan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan para petugas kesehatan di Puskesmas Cilangkap. Selain itu, institusi kesehatan lain juga bisa berkolaborasi dengan puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Cilangkap. Semakin baik kualitas yang diberikan oleh puskesmas maka pasien akan semakin puas dengan pelayanannya.

V.2.3 Bagi Masyarakat

Masyarakat juga perlu lebih peduli terhadap puskesmas dengan menjaga kebersihan lingkungan puskesmas seperti membuang sampah pada tempat yang sudah disediakan. Masyarakat juga harus mengikuti peraturan yang telah dibuat puskesmas seperti memakai masker ketika berobat, menunggu antrian sesuai dengan urutannya, dan kooperatif menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan oleh petugas kesehatan. Apabila terdapat sosialisasi yang diadakan oleh puskesmas, diharapkan masyarakat ikut serta dalam sosialisasi tersebut.

V.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menggali faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien seperti waktu tunggu pendaftaran, jarak lokasi, citra perusahaan, dan lain sebagainya. Peneliti juga dapat menambahkan variabel seperti loyalitas pasien.