

BAB V

KESIMPULAN SARAN

D. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi *tangible* (bukti fisik) memperoleh kategori Puas. Namun masih terdapat *gap* negatif antara persepsi dan harapan pasien, sehingga fasilitas fisik pelayanan seperti ruang tunggu dan kenyamanan sarana prasarana masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pasien secara optimal.
2. Tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi *empathy* (empati) memperoleh kategori Puas. Akan tetapi masih terdapat *gap* negatif yang menunjukkan bahwa perhatian, kepedulian, dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan kepada pasien masih perlu ditingkatkan agar pasien merasa lebih nyaman selama menerima pelayanan.
3. Tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi *reliability* (keandalan) memperoleh kategori Puas. Meskipun demikian, masih terdapat *gap* negatif yang menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran rawat jalan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, khususnya terkait ketepatan pelayanan, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, serta pelayanan sesuai urutan antrean.
4. Tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memperoleh kategori Puas. Namun nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan ketanggapan petugas dalam membantu kebutuhan

pasien masih perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

5. Tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi *assurance* (jaminan) memperoleh kategori Puas. Meskipun demikian, pasien masih memiliki harapan yang tinggi terhadap keterampilan, keramahan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan selama proses pelayanan berlangsung.

E. Saran

1. Bagi Puskesmas Cawas I Klaten

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pendaftaran serta memastikan ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai agar pasien merasa lebih nyaman selama menunggu pelayanan.

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan ketepatan dan kelancaran proses pendaftaran, termasuk meminimalkan kendala terkait data kepesertaan BPJS dan sistem informasi yang digunakan sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai prosedur.

c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani pasien serta memberikan bantuan dan informasi yang dibutuhkan secara tepat dan tepat waktu.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Puskesmas diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kompetensi petugas sehingga pasien merasa yakin, aman, dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan selama proses pendaftaran.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien melalui pelayanan yang ramah, sopan, serta komunikasi yang baik sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

- a. Menggunakan metode penelitian lain seperti metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) agar hasil penelitian lebih mendalam.
- b. Memperluas jumlah responden atau melakukan penelitian di fasilitas kesehatan lain sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dan dikembangkan.