

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* di Puskesmas Gamping 1

- a) Pada dimensi *Reliability* 31 (62.0%) responden menyatakan puas.
- b) Pada dimensi *Responsiveness* 26 (52.0%) responden menyatakan puas.
- c) Pada dimensi *Assurance* 30 (60.0%) responden menyatakan puas.
- d) Pada dimensi *Tangibles* 29 (58.0%) responden menyatakan puas.
- e) Pada dimensi *Empathy* 28 (56.0%) responden menyatakan puas.

B. Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*, dan *Reliability* yang dinilai kurang baik khususnya pada pasien BPJS, diharapkan pihak Puskesmas dapat mengevaluasi dan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan. diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Gamping 1. Disarankan untuk menggunakan BPJS pada lima aspek tersebut karena memiliki tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi meliputi:

1. Dimensi *Reliability*

Agar pihak tenaga medis memperbaiki jam pelayanan kesehatan dengan tepat waktu, memberikan pelayanan yang cepat, memberikan informasi kepada pasien dan memperbaiki keterampilan tenaga kesehatan.

2. Dimensi *Responsiveness*

Agar pihak tenaga medis memperbaiki tanggap terhadap keluhan pasien, menjalin komunikasi intens dengan pasien, kesiapan melayani pasien dan cepat merespon pasien

3. Dimensi *Tangibles*

Agar pihak puskesmas memperbaiki ruang tunggu yang lebih nyaman dan penampilan tenaga kesehatan yang profesional

4. Dimensi *Empathy*

Agar pihak tenaga medis memperbaiki kemudahan memperoleh informasi, memberikan perhatian secara individu, kepekaan memperhatikan saran dan kritik, dan memberikan pelayanan tanpa membedakan status.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA