



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya mengenai tingkat kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas Dago, kota Bandung, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Dago berdasarkan *servicing well* tergolong tinggi.
2. Tingkat kepuasan pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Dago berdasarkan *conveying courtesy & respect* tergolong tinggi.
3. Tingkat kepuasan pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Dago berdasarkan *earning trust* tergolong rendah.
4. Tingkat kepuasan pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Dago berdasarkan *inviting in* tergolong rendah.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat peneliti ajukan untuk dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Dago sehingga pasien dapat merasa puas adalah sebagai berikut :

1. Menegaskan kembali kepada seluruh petugas dan dokter mengenai standar pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh pasien sesuai standar pelayanan puskesmas.
2. Memberikan sanksi yang tegas kepada seluruh petugas puskesmas terhadap kelalaian dan ketidakdisiplinan yang mereka perbuat secara konsisten.
3. Menempatkan media informasi berupa spanduk dan media informasi lainnya ke tempat yang lebih strategis agar dapat dilihat dan diperhatikan oleh para pasien peserta jaminan kesehatan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2009. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (diterjemahkan oleh Achmad Fawaid dengan judul *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*).
- Irawan Soehartono, 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: alfabeta.
- Riser, Panchannsky R. & Thomas J.W. 2007. *Patient Satisfaction Towards Health Service At The Outpatient Department Clinic of Wangnumyen, Community Hospital, Sakaeo Province, Thailand*. Tesis. Thailand: Faculty of Graduate Studies, Mahidol University.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2006. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Soehartono, Irawan. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Jurnal

- Schmidt, Faye and Teresa Strickland. 1998. *Client Satisfaction Surveying: Common Measurement Tools*. Canada: Citizen-Centred Service Network Canadian –Centre For Management Development.
- The Oregon Department of Administrative Service, "Measuring Customer Satisfaction in Oregon State Government", Final report of th customer satisfaction workgroup, 2004.*

Dokumen

Undang-Undang No.25 Tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta: Republik Indonesia

*Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
(BPJS).*

