

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 96 pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Air Tawar didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebanyak 42,7% pasien JKN menyatakan kurang minat dalam melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Air Tawar tahun 2026.
2. Sebanyak 58,3% pasien JKN menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Tawar tahun 2026.
3. Sebanyak 46,9% pasien JKN menyatakan kurang percaya terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Tawar tahun 2026.
4. Terdapat hubungan kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien JKN di Puskesmas Air Tawar tahun 2026 ($p\text{-value}=0,000$).
5. Terdapat hubungan kepercayaan dengan minat kunjungan ulang pasien JKN di Puskesmas Air Tawar tahun 2026 ($p\text{-value}=0,000$).

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Air Tawar

- a. Diharapkan kepada pihak puskesmas untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti membangun hubungan yang baik dengan pasien melalui pelayanan yang ramah, responsif, dan mampu memberikan pengalaman yang positif bagi setiap pasien.
- b. Diharapkan kepada pihak puskesmas untuk dapat melakukan upaya perbaikan dalam meningkatkan keamanan dan kenyamanan saat berkonsultasi seperti memberikan sekat atau batasan pada setiap meja konsultasi dan memastikan pintu ruang pemeriksaan selalu tertutup selama konsultasi, dan meningkatkan kemampuan komunikasi dokter dan tenaga kesehatan. Serta melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana seperti menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu, dan memperbaiki fasilitas yang mengalami kerusakan.
- c. Diharapkan kepada pihak puskesmas untuk memastikan bahwa setiap pasien memperoleh pelayanan yang adil, setara dan sesuai dengan standar yang berlaku seperti transparansi dalam sistem antrean *mobile* JKN bagi seluruh pasien JKN.
- d. Diharapkan kepada pihak puskesmas melakukan pengawasan secara berkala kepada petugas kesehatan untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan secara adil dan tidak diskriminatif serta

petugas diharapkan memberikan pelayanan sesuai keluhan pasien disertai penjelasan diagnosis yang jelas untuk meningkatkan kepercayaan pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat meneliti pengaruh kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap pada fasilitas kesehatan lainnya dan dikembangkan dengan variabel yang berbeda seperti komitmen dan loyalitas pasien agar dapat menggali lebih dalam mengenai minat kunjungan ulang pasien.

