

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 96 pasien JKN di Puskesmas Air Tawar Kota Padang didapatkan kesimpulan sebagai berikut

1. Sebanyak 45,8% pasien JKN menyatakan tidak puas terhadap pelayanan bagian pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026.
2. Sebanyak 54,2% pasien JKN menyatakan kualitas pelayanan tidak bermutu pada bagian pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026.
3. Ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien JKN pada bagian pendaftaran ($P=0,002$) di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Air Tawar

Puskesmas Air Tawar disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian pendaftaran pasien JKN dengan memperjelas informasi mengenai alur dan prosedur pendaftaran, meningkatkan kecepatan petugas dalam melayani pasien, serta memberikan bantuan kepada pasien yang mengalami kesulitan selama proses pendaftaran. Puskesmas juga disarankan memastikan informasi jam pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan waktu pelayanan yang ditetapkan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien JKN pada bagian pendaftaran dengan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan pasien, seperti waktu tunggu, aksesibilitas pelayanan, dan komunikasi petugas, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien JKN.

