

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan (JKN) terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Demak 1 yakni masuk dalam kategori tinggi 76,76%. Dilihat dari nilai indeks tertinggi masing-masing dimensi yaitu dimensi jaminan (*assurance*) 78,05%, dimensi kehandalan (*reliability*) 77,8%, dimensi bukti fisik (*tangible*) 77,4%, dimensi perhatian (*emphaty*) 75,9%, dan dimensi ketanggapan (*ressponsiveness*) yakni 74,65%.

B. Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya harus lebih berusaha dan mengambil hati responden agar tertarik untuk mengisi kuesioner yang akan diberikan.
2. Petugas instalasi farmasi rawat jalan pada Puskesmas Demak 1 tetap menjaga dan meningkatkan kinerja dalam melayani pasien, bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan terutama yang berhubungan dengan dimensi yang nilainya kurang dari 75%. Khususnya dimensi ketanggapan (*ressponsiveness*).