

## BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan beberapa kesimpulan mengenai faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang tahun 2024, yaitu:

1. Lebih dari setengah responden memiliki loyalitas yang rendah (54,3%) untuk menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung, kurang dari setengah responden (38,1%) merasakan kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung tidak baik, kurang dari setengah responden (45,7%) merasa tidakpuas terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung, kurang dari setengah responden (48,6%) memiliki tingkat kepercayaan yang rendah dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung, kurang dari setengah responden (47,6%) memiliki komitmen yang rendah dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung.
2. Terdapat hubungan antara loyalitas peserta JKN dengan kualitas pelayanan dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung ( $p\text{-value} = 0,000$ ).
3. Terdapat hubungan antara loyalitas peserta JKN dengan kepuasan peserta JKN dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung ( $p\text{-value} = 0,000$ ).
4. Terdapat hubungan antara loyalitas peserta JKN dengan kepercayaan peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung ( $p\text{-value} = 0,000$ ).

5. Terdapat hubungan antara loyalitas peserta JKN dengan komitmen peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung ( $p\text{-value} = 0,000$ ).
6. Faktor yang paling dominan berhubungan dengan loyalitas peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung adalah komitmen ( $p\text{-value} = 0,000$ ) dan POR 6,324.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, saran yang diberikan dalam mengatasi berbagai permasalahan yang ditemukan adalah sebagai berikut:

### 6.2.1 Bagi Peserta JKN Puskesmas Lubuk Begalung

- a. Peserta JKN diharapkan aktif dalam memberikan *feedback* mengenai pengalaman dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang mereka rasakan, guna membantu puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Peserta JKN diharapkan memahami hak dan kewajiban sebagai peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan terkait hal yang belum dipahami di Puskesmas Lubuk Begalung agar terciptanya kepuasan dalam mendapatkan pelayanan.
- c. Peserta JKN diharapkan untuk bersikap proaktif dalam menggunakan pelayanan agar mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keluhan.
- d. Peserta JKN diharapkan untuk selalu berkomitmen dalam mengikuti instruksi tenaga medis untuk kesehatannya.

### 6.2.2 Bagi Puskesmas Lubuk Begalung

- a. Puskesmas diharapkan untuk meningkatkan pelayanannya guna meningkatkan loyalitas peserta JKN dengan cara memberikan pelatihan kepada staf agar tercapai pelayanan prima, memperbaiki dan memperbarui fasilitas medis yang ada, meningkatkan sistem antrian yang lebih efisien menggunakan pendaftaran secara online.
- b. Puskesmas diharapkan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan peserta JKN guna meningkatkan loyalitas peserta JKN dengan cara lebih aktif untuk mengecek keluhan dan saran dari peserta JKN melalui sistem yang telah dibuat, meningkatkan komunikasi antara kebutuhan, keinginan dan harapan peserta JKN terkait pelayanan.
- c. Puskesmas diharapkan untuk dapat meningkatkan kepercayaan peserta JKN dengan bersikap transparansi terhadap informasi, menjaga keamanan data peserta JKN dan memastikan semua tenaga medis bersikap profesional, adil dan ramah.
- d. Puskesmas diharapkan untuk dapat meningkatkan komitmen peserta JKN untuk meningkatkan loyalitas peserta JKN dengan cara memberikan edukasi secara rutin kepada peserta JKN ataupun masyarakat yang ada di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Begalung agar peserta JKN merasa terlibat dan sadar akan pentingnya menjaga dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat dan juga meningkatkan komunikasi dengan peserta JKN terkait apa yang dirasakannya selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas Lubuk Begalung.

### 6.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan metode *mix-methode* agar dapat menggambarkan secara kuantitatif dan kualitatif terkait loyalitas peserta JKN.
- b. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat berfokus dan menggali lebih dalam terkait variabel komitmen yang menjadi variabel yang paling dominan berpengaruh dengan loyalitas peserta JKN dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung.
- c. Diharapkan peneliti selanjutnya menggunakan teknik pengambilan sampling yang lebih mewakili populasi yang luas agar mendapatkan karakteristik responden yang lebih beragam.

