

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Mangkubumi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Ada hubungan yang kuat dan searah antara kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya.
- 2) Ada hubungan yang cukup kuat dan searah antara kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya.
- 3) Ada hubungan yang kuat dan searah antara kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya.
- 4) Ada hubungan yang cukup kuat dan searah antara kualitas pelayanan perhatian (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya.
- 5) Ada hubungan yang cukup kuat dan searah antara kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya

B. Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada Puskesmas Mangkubumi berkaitan dengan hasil penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan, diantaranya :

1. Pada dimensi Keandalan petugas harus selalu datang tepat waktu dan harus memperhatikan bila ada petugas yang kosong di bagian pelayanan tertentu mulai dari pengecekan suhu, pendaftaran, *screening*, sampai dengan petugas medis.
2. Pada dimensi Ketanggapan diperlukan upaya peningkatan respon petugas secara cepat dalam melayani pasien dan memahami keluhan dari pasien.
3. Pada dimensi Jaminan petugas harus lebih bersikap ramah dan sopan sehingga pasien merasa nyaman ketika berada di puskesmas.
4. Pada dimensi perhatian petugas harus lebih memperhatikan atau merespon setiap keluhan pasien apabila pasien terlihat kebingungan ataupun meminta bantuan petugas.
5. Pada dimensi Bukti Fisik perlu dilakukan petugas kebersihan puskesmas harus lebih memperhatikan kebersihan mulai dari kamar mandi yang kotor menyimpan pengharum di kamar mandi, merapihkan ruang perawatan pasien dan ruang pemeriksaan , mengganti sprei rawat inap setiap berganti pasien