

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kebanyakan pasien setuju dengan pernyataan pada dimensi reliabilitas (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi perhatian (*empathy*), dimensi bukti fisik (*tangible*).
2. Banyak pasien yang merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan di bagian pendaftaran Puskesmas Polowijen.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangible*) pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen.

#### **5.2 Saran**

Saran bagi Puskesmas Polowijen

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat mempertahankan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas Polowijen, sebagai contoh membuka loket

pendaftaran sesuai waktu yang telah ditetapkan untuk menghindari penumpukan pasien.

2. Menambah fasilitas di bagian pendaftaran untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen, seperti penambahan kursi di ruang tunggu pasien.