

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan yang dapat diambil antara lain adalah:

- a. Sebagian besar pasien menyatakan setuju terhadap dimensi bukti fisik (*tangible*) (93%), kehandalan (*reliability*) (95%), daya tanggap (*responsiveness*) (81%), jaminan (*assurance*) (95%), dan empati (*empathy*) (91%) di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu.
- b. Sebanyak 79% pasien menyatakan puas terhadap keseluruhan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu.
- c. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) ($p \text{ value} = 0,000 \leq 0,05$), kehandalan (*reliability*) ($p \text{ value} = 0,001 \leq 0,05$), daya tanggap (*responsiveness*) ($p \text{ value} = 0,000 \leq 0,05$), jaminan (*assurance*) ($p \text{ value} = 0,000 \leq 0,05$), dan empati (*empathy*) ($p \text{ value} = 0,000 \leq 0,05$) di tempat pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka terdapat saran bagi Puskesmas Batu, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Puskesmas diharapkan tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di tempat pendaftaran pasien rawat jalan serta tetap menjaga kepercayaan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.
- b. Puskesmas diharapkan dapat lebih maksimal dalam menanggapi keluhan pasien terutama keluhan-keluhan pasien pada *google review* agar peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien dapat terlaksana secara merata.