

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya tentang tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jagalempeni dapat peneliti simpulkan sebagai berikut;

1. Aspek *Tangible* mencapai 88,50%, menunjukkan kepuasan tinggi.
2. Aspek *Empathy* sebesar 90,50% menunjukkan kepuasan sangat tinggi.
3. Aspek *Reliability* mencapai 90,80% menunjukkan kepuasan sangat tinggi.
4. Aspek *Responsiveness* adalah 92,50% menunjukkan kepuasan sangat tinggi.
5. Aspek *Assurance* mencapai 94,00% menunjukkan kepuasan sangat tinggi

5.2. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan antara lain:

1. Untuk Puskesmas Jagalempeni Brebes
 - a. Untuk dimensi *tangible*, Puskesmas perlu meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dengan menambah ventilasi, tempat duduk, dan memperbaiki fasilitas WC, ketersediaan air bersih serta dapat menambah peralatan medis yang lebih modern.
 - b. Untuk dimensi *emphaty*, pelatihan komunikasi bagi dokter dan perawat dapat ditingkatkan untuk memastikan pasien merasa didengar dan kebutuhannya dipenuhi.

- c. Untuk dimensi *reliability*, Puskesmas perlu memastikan informasi sebelum pelayanan diberikan secara konsisten dan jelas untuk mengurangi ketidakpuasan.
- d. Untuk dimensi *responsiveness*, kecepatan dan ketepatan tindakan perlu ditingkatkan, mungkin dengan menambah jumlah tenaga medis atau mengoptimalkan alur pelayanan.
- e. Untuk dimensi *assurance*, ketersediaan obat dan alat medis harus diperhatikan dengan menjaga stok yang memadai

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel terikat (dependen) misalnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode analisis lain yang lebih komprehensif, misalnya regresi, analisis jalur, dan sebagainya.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah responden
- d. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan metode wawancara agar memperoleh hasil penelitian yang lebih detail dan akurat.