

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan tanggapan responden cenderung tinggi, begitu juga dengan kepuasan pasien cenderung tinggi. Hal ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya. Adapun indikator terkecil yaitu *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam hal pasien tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh pelayanan
2. Kepercayaan berdasarkan responden cenderung tinggi, begitu juga dengan kepuasan pasien cenderung tinggi. Hal ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Artinya semakin tinggi tingkat kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat

kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya, sebaliknya semakin rendah tingkat kepercayaan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya. Adapun indikator terkecil yaitu *Benevolence* (Kebaikan Hati) dalam hal puskesmas tetap memberikan pelayanan kepada pasien diluar jam kerja.

3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berdasarkan tanggapan responden cenderung tinggi, begitu juga dengan kepuasan pasien cenderung tinggi. Hal ini menyatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan dan kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan dan kepercayaan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya. Adapun indikator terkecil dari kepuasan pasien yaitu kesediaan untuk merekomendasikan dalam hal menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas Sadananya karena memiliki peralatan medis yang lengkap.

5.2 Saran

1. Kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh UPTD Puskesmas Sadananya sudah baik. Akan tetapi, terdapat indikator yang memiliki nilai terendah yaitu indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam hal pasien tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, hendaknya pihak kepala UPTD Puskesmas Sadananya memperhatikan para petugas kesehatan untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya, yaitu dengan cara melakukan evaluasi secara berkala tentang waktu pelayanan yang diberikan agar pasien tidak perlu menunggu terlalu lama.
2. Kepercayaan yang dimiliki oleh UPTD Puskesmas Sadananya sudah baik. Akan tetapi, pada indikator *Benevolence* (Kebaikan Hati) mendapatkan nilai terendah khususnya pada pernyataan puskesmas tetap memberikan pelayanan kepada pasien diluar jam kerja. Oleh karena itu, sebaiknya UPTD Puskesmas Sadananya memberlakukan piket diluar jam kerja untuk pelayanan RTGD (Ruang Tindakan Gawat Darurat).
3. Pada variabel kepuasan pasien, pada indikator kesediaan untuk merekomendasikan khususnya pernyataan saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas

Sadananya karena memiliki peralatan medis yang lengkap mendapatkan nilai yang rendah. Oleh karena itu, sebaiknya UPTD Puskesmas Sadananya untuk meningkatkan sarana prasana khususnya alat kesehatan.

4. Bagi peneliti selanjutnya, agar memperluas cakupan penelitian ataupun menambahkan variabel independen. Karena perlunya kajian tentang variabel-variabel independen lain di luar model penelitian ini, seperti fasilitas, dan kinerja para petugas kesehatan.