

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh pada dimensi *reliability* (keandalan) mayoritas menyatakan sangat puas sebanyak 43 orang (63,2%).
2. Kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) mayoritas menyatakan cukup puas sebanyak 44 orang (64,7%).
3. Kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh pada dimensi *assurance* (jaminan) mayoritas menyatakan sangat puas sebanyak 45 orang (66,2%).
4. Kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh pada dimensi *empathy* (empati) mayoritas menyatakan cukup puas sebanyak 36 orang (52,9%).
5. Kepuasan orang tua terhadap pelayanan imunisasi di Puskesmas Suruh pada dimensi *tangible* (bukti fisik) mayoritas menyatakan sangat puas sebanyak 24 orang (35,3%).

6. Pelayanan saat imunisasi dasar pada bayi selama pandemi COVID-19 di Puskesmas Suruh dinyatakan cukup puas terhadap 5 indikator dimensi kepuasan pasien sebesar 56,46%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Responden

Diharapkan responden dapat mengkritik petugas Puskesmas apabila merasa kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal tersebut agar pihak Puskesmas dapat memperbaiki pelayanannya dan kepuasan yang dirasakan oleh responden juga akan meningkat.

2. Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan pihak Puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan imunisasi terutama dari segi *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) dari sedang menjadi baik, agar pasien dan keluarga pasien tidak ragu untuk menggunakan jasa Puskesmas. Sistem pelayanan imunisasi juga harus terus dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan serta kritikan dari pasien dan keluarga pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti berikutnya bisa melanjutkan dan mengembangkan hasil penelitian yang akan dilakukan, misalnya

menghubungkan dengan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien.