

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kaliangkrik berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan sebanyak 74 orang (74%), berdasarkan usia responden berada pada rentang usia 21-35 tahun sebanyak 40 orang (40%), dan berdasarkan pekerjaan mayoritas adalah ibu rumah tangga sebanyak 35 orang (35%).
2. Mutu Pelayanan pemeriksaan umum rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik secara keseluruhan didapatkan hasil cukup dengan persentase 62%. Mutu pelayanan berdasarkan *tangible* didapatkan sebanyak 69 orang (69%) menyatakan mutu baik, pada mutu pelayanan *reability* didapatkan sebanyak 59 orang (59%) menyatakan baik, mutu pelayanan *responsiveness* didapatkan 56 orang (56%) menyatakan baik, mutu *assurance* didapatkan hasil sebanyak 62 orang (62%) menyatakan baik, dan pada mutu pelayanan *emphaty* didapatkan sebanyak 65 orang (65%) menyatakan mutu pelayanan *emphaty* pemeriksaan umum pada pelayanan rawat jalan baik.
3. Tingkat kepuasan pasien atas pelayanan pemeriksaan umum rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik berada pada tingkat kepuasan sedang dengan persentase sebesar 61%.
4. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik (p value= 0.000).

5. Terdapat hubungan antara *tangible* pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik (p value= 0.003).
6. Terdapat hubungan antara *reability* pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik (p value= 0.002).
7. Terdapat hubungan antara *responsiveness* pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik (p value= 0.002).
8. Terdapat hubungan antara *assurance* pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik (p value= 0.000).
9. Terdapat hubungan antara *emphaty* pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik (p value= 0.008)

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Kaliangkrik

Dari hasil penelitian terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, namun diperlukan perbaikan/evaluasi atas pelayanan pada pemberian informasi perkembangan pasien oleh tenaga kesehatan kepada dokter, pemberian informasi pelayanan kepada pasien apabila terdapat keterlambatan/ kendala, serta pada waktu pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil nilai atas kepuasan.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian terkait mutu pelayanan yang dominan dan berpengaruh kepada kepuasan.