

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Pondok Sukmajaya menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diterima pasien pada sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Pondok Sukmajaya pada dimensi keandalan kurang memuaskan atau berada dibawah harapan dengan nilai *gap servqual* -0,81.
- b. Pelayanan yang diterima pasien pada sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Pondok Sukmajaya pada dimensi ketanggapan kurang memuaskan atau berada dibawah harapan dengan nilai *gap servqual* -0,68.
- c. Pelayanan yang diterima pasien pada sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Pondok Sukmajaya pada dimensi jaminan kurang memuaskan atau berada dibawah harapan dengan nilai *gap servqual* -0,30.
- d. Pelayanan yang diterima pasien pada sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Pondok Sukmajaya pada dimensi bukti fisik kurang memuaskan atau berada dibawah harapan dengan nilai *gap servqual* -0,79.
- e. Pelayanan yang diterima pasien pada sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Pondok Sukmajaya pada dimensi empati kurang memuaskan atau berada dibawah harapan dengan nilai *gap servqual* -0,77.
- f. *Importance Performance Analysis* menunjukkan beberapa pernyataan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada sistem pendaftaran *online* Puskesmas Pondok Sukmajaya ialah pernyataan yang berada pada Kuadran I Diagram Kartesius, diantaranya:
 - 1) Sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Pondok Sukmajaya dapat diandalkan dalam pendaftaran online tanpa harus mengantre panjang.
 - 2) Informasi yang diberikan pada *website* pendaftaran *online* bermanfaat bagi pasien.

- 3) Mudah untuk mengakses dan mengeksplorasi website pendaftaran *online*.
- 4) Layanan dan fasilitas *offline* dan *online* yang diberikan Puskesmas Pondok Sukmajaya terus saja meningkat.
- 5) Layanan yang diberikan melalui *website* pendaftaran *online* sangat detail.
- 6) Perasaan senang dan tidak menyesal melakukan pendaftaran secara *online* melalui *website*.

V.2 Saran

V.2.1 Bagi Puskesmas Pondok Sukmajaya

Saran yang dapat diajukan bagi Puskesmas Pondok Sukmajaya didasari dengan hasil penelitian, yaitu untuk mempertimbangkan hasil rekomendasi perbaikan serta memantau dan mengevaluasi secara terus menerus guna memastikan kepuasan pasien terpenuhi.

V.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan evaluasi atau analisis dengan menambahkan metode lain guna mendapatkan hasil rekomendasi terbaru.