

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, dapat disimpulkan :

- a. Karakteristik responden pada penelitian ini yaitu jumlah responden yang didapatkan pada penelitian ini paling banyak berada pada rentang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir mayoritas berada pada tingkat SMA. Dari seluruh responden, sebagian besar pekerjaan yang dimiliki responden yaitu hanya menjadi ibu rumah tangga dengan pendapatan keluarga mayoritas berada dibawah UMR yaitu < 4.2 Juta/bulan.
- b. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* (fasilitas) dengan kepuasan pasien pada dimensi *tangible* (fasilitas).
- c. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien pada dimensi *Reliability* (Kehandalan).
- d. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiviness* (Kesigapan) dengan kepuasan pasien pada dimensi *Responsiviness* (Kesigapan).
- e. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien pada dimensi *Assurance* (Jaminan).
- f. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *Emphaty* (Empati) dengan kepuasan pasien pada dimensi *Emphaty* (Empati).
- g. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

V.2 Saran

a. Bagi Puskesmas Gunung Sindur

- 1) Diharapkan data penelitian ini bisa menjadi dasar intervensi yang akan dilakukan selanjutnya oleh pihak puskesmas, serta diharapkan puskesmas meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien.
- 2) Untuk mencegah terjadinya antrian dan kerumunan, Puskesmas Gunung Sindur dapat melakukan inovasi dengan membuka pendaftaran online bagi pasien yang ingin diperiksa serta membatasi jumlah pendaftaran bagi pasien untuk mencegah penularan Covid-19.
- 3) Puskesmas Gunung Sindur perlu untuk menambah jumlah kursi pada ruang tunggu dan memisahkan antara pasien sakit dengan ibu hamil dan anak bayi yang akan diperiksa untuk mencegah penularan penyakit terlebih di masa pandemi dan untum memberikan rasa aman kepada pasien.
- 4) Bidan perlu menutup pintu ruang pemeriksaan ketika pasien sudah ada didalam untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien ketika berkonsultasi dan diperiksa oleh bidan.
- 5) Bidan perlu datang tepat waktu sesuai jadwal sehingga pasien yang sudah datang sejak pagi tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan.
- 6) Dalam memberikan kartu antian kepada bidan perlu dilakukan pada saat tertentu saja atau setelah pasien yang sedang berada di ruangan selesai terlebih dahulu sehingga tidak mengganggu proses konsultasi dan pemeriksaan kepada pasien.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan pengembangan dari penelitian ini dengan meneliti variabel-variabel baru. Kemudian, disarankan untuk menggunakan instrumen penelitian dengan pertanyaan yang lebih spesifik serta mendalam.