

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Puskesmas memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang tentunya tidak terlepas dari beberapa teori-teori dan indikator pada dimensi fasilitas dan kualitas pelayanan. Berdasarkan pengelolaan data dan pembahasan hasil, dapat ditarik kesimpulan mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan.

1. Adanya pengaruh secara parsial fasilitas dengan kepuasan pasien. Sehingga, semakin baik fasilitas yang diberikan Puskesmas Kademangan kepada pasien akan mengakibatkan besar pula pengaruhnya dalam menunjang kepercayaan kepada pasien untuk berobat di Puskesmas Kademangan. Dengan begitu juga diperlukan adanya upaya peningkatan fasilitas yang lebih banyak lagi untuk dapat menumbuhkan kepuasan bagi pasien.
2. Adanya pengaruh kualitas pelayanan yang maksimal mampu meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Kademangan. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kademangan.

3. Memaksimalkan lagi kualitas pelayanan yang masih dikeluhkan oleh pasien agar dapat lebih baik lagi untuk menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan bagi pasien yang berobat di Puskesmas Kademangan.
4. Adanya pengaruh secara simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kademangan. Sehingga semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan akan berdampak semakin besar pula pengaruhnya dalam kepuasan pasien. Dengan begitu diperlukan adanya upaya peningkatan fasilitas yang lebih memadai serta memberikan kualitas pelayanan untuk dapat membantu menumbuhkan Kepuasan Pasien.

B. SARAN

Perlunya pengelolaan keluhan secara baik dalam praktik pelayanan sehari-hari, sehingga jika dimungkinkan perlu dibentuk suatu unit yang berfungsi untuk melakukan penjelasan kepada masyarakat atau pasien tentang kritik dan saran melalui kotak saran yang telah disediakan dan kegiatan yang menciptakan partisipasi dalam menanggapi keluhan masyarakat dalam Lokakarya Mini (Lokmin) yang telah disediakan oleh Puskesmas Kademangan. Dilihat dari hasil penelitian fasilitas yang lebih dominan yaitu puskesmas yang memiliki papan petunjuk yang jelas dan yang harus lebih ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu Para karyawan Puskesmas Kademangan sebaiknya harus tetap memperhatikan kebersihan dan kenyamanan pada Puskesmas Kademangan agar pasien tetap nyaman untuk melakukan pengobatan di Puskesmas

Kademangan. Kualitas pelayanan dapat dilihat yang lebih dominan yaitu keramahan dan kesopanan karyawan Puskesmas Kademangan melayani pasien dan kesigapan pegawai Puskesmas Kademangan dalam menanggapi keluhan ataupun kepentingan pasien dan yang terendah yang harus semakin ditingkatkan kembali pada Puskesmas Kademangan seperti pelayanan Puskesmas Kademangan cepat dan tepat waktu. Dilihat dari hasil antara fasilitas dan kualitas pelayanan yang lebih dominan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien daripada fasilitas. Fasilitas Puskesmas Kademangan lebih dimaksimalkan lagi agar dapat memberika kenyamanan bagi pasien.