

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Doko. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan akan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pasien, dan sebaliknya.
2. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan langsung antara tingkat kepercayaan pasien dengan tingkat kepuasan mereka di Puskesmas Doko. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien terhadap puskesmas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun tingkat kepercayaan pasien secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Doko. Artinya, kedua faktor ini saling melengkapi dan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan pasien masing-masing, maupun keduanya secara bersamaan memiliki dampak bagi Kepuasan pasien. Hal ini memberikan dasar yang kuat untuk kebijakan dan strategi yang bertujuan

meningkatkan Kualitas Pelayanan dan membangun Kepercayaan pasien dengan tujuan akhir meningkatkan Kepuasan pasien secara keseluruhan.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak Puskesmas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Bagi Puskesmas Doko
 - a. Kualitas pelayanan seperti ruang tunggu dapat ditambah guna memudahkan pasien untuk menunggu panggilan
 - b. Memberikan pelatihan untuk karyawan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas penelitian ini ke puskesmas-puskesmas lain di Kabupaten Blitar. Dengan demikian, dapat dilakukan perbandingan yang lebih komprehensif dan identifikasi perbedaan karakteristik antar puskesmas. Selain itu, pengembangan variabel dalam kuesioner dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.