

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka kesimpulan yang dapat di ambil dari beberapa dimensi yaitu:

Berdasarkan Dimensi Keandalan (reliability) Di Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung sebagian besar menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kertasari. Sedangkan Dimensi daya tanggap (Responsiveness) di Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung sebagian besar menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kertasari. Sedangkang Dimensi Jaminan (Assurance) di Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung sebagian besar menyatakan puas. Sedangkan Dimensi Kepedulian (Emphaty) di Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung sebagian besar menyatakan puas. Sedangkan Dimensi Bukti Fisik (tangibles) di Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung Sebagian Besar menyatakan kurang puas.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung Dari 335 responden yang ada di wilayah kerja Puskesmas Kertasari mayoritas menyatakan puas. Jadi dapat disimpulkan keseluruhan mutu pelayanannya bisa disebut baik. Namun, ada beberapa hal juga yang perlu di evaluasi salah satunya dalam fasilitas

karena beberapa responden ada yang merasa kurang puas dengan fasilitas yang ada di Puskesmas Kertasari Kabupaten Bandung.

## **B. Saran**

### 1. Bagi Puskesmas Kertasari

Memprioritaskan perbaikan pelayanan pada dimensi Bukti Fisik Khususnya karena dari hasil responden yang mengisi kuesioner penelitian sekitar 71,0 % menyatakan kurang puas dengan area parkir yang ada di Puskesmas Kertasari dan mengevaluasi setiap yang keluhkan oleh pasien

### 2. Bagi Institusi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi kalangan mahasiswa pendidikan sarjana, diploma ataupun profesi agar mampu mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan peneliti, peneliti perlu meyakinkan kepada calon responden tentang pentingnya penelitian dan manfaatnya penelitian sehingga meminimalisir ketidaksetujuan calon responden menjadi sampel penelitian. Disamping itu, perlunya pendekatan khususnya komunikasi yang baik karena akan berpengaruh kepada responden. Selain itu, saran untuk peneliti selanjutnya adalah agar peneliti mengembangkan penelitian ini, yaitu peneliti dapat menambahkan variabel atau item pada kuesioner dengan cara mengembangkan indikator variabel

yang ada kemudian jika bisa peneliti lebih mengembangkan di pengetahuan tentang Puskesmasnya.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian mulai dari factor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, factor-faktor yang mempengaruhi pemberian pelayanan kesehatan kemudian factor yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di puskesmas dan lain sebagainya