

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik umur pasien di Puskesmas Cimareme yang tertinggi yaitu umur 36-45 tahun. Sebagian besar responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 46 pasien. Jenjang pendidikan terbanyak yang ditempuh pasien yaitu sekolah menengah (SMA) sebanyak 30 pasien dan pekerjaan terbanyak yang dimiliki pasien yaitu swasta sebanyak 23 pasien.
2. Gambaran tingkat kepuasan pasien yang dilihat dari setiap dimensi di Puskesmas Cimareme hampir seluruh responden menunjukkan sangat memuaskan. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) hampir seluruh responden menunjukkan hasil sangat memuaskan, dan sebagian kecil lainnya menunjukkan hasil yang memuaskan. Dimensi kehandalan (*reliability*) seluruh responden menunjukkan hasil sangat memuaskan. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) hampir seluruh responden menunjukkan hasil sangat memuaskan, sedangkan sebagian kecil lainnya menunjukkan hasil memuaskan. Dimensi jaminan (*assurance*) hampir seluruh responden menunjukkan hasil sangat memuaskan, sedangkan sebagian kecil lainnya menunjukkan hasil yang memuaskan. Dimensi empati (*empathy*) hampir seluruh responden menunjukkan hasil sangat memuaskan sedangkan sebagian kecil lainnya menunjukkan hasil yang memuaskan.
3. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara umur dan jenis kelamin dengan kepuasan pasien, sedangkan pendidikan dan pekerjaan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

5.2 Saran

1. Bagi Masyarakat

Sebagai penyampaian informasi mengenai kepuasan pelayanan kesehatan yang sudah dilakukan penelitian dengan melibatkan responden yang merupakan pasien peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Cimoreme.

2. Bagi Puskesmas Cimoreme

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan pada penelitian ini, maka saran yang diambil untuk Puskesmas Cimoreme harus mempertahankan kepuasan terhadap pasien yang sudah didapatkan berdasarkan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

3. Bagi Prodi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Bhakti Kencana

Diharapkan dapat digunakan untuk menambah kepustakaan pada program kesehatan masyarakat mengenai Kepuasan Pelayanan khususnya dalam menggunakan metode SERVQUAL menurut Parasuraman.

4. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penelitian kepuasan pelayanan di Puskesmas terutama dengan penggunaan metode SERVQUAL menurut Parasuraman.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian terkait dengan jumlah responden yang lebih banyak atau membuat perbandingan antara Puskesmas yang memiliki kesamaan karakteristik.