

## BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

### 1.1 Kesimpulan

1. Lebih dari separuh responden merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Marunggi Kota Pariaman tahun 2020
2. Lebih dari separuh responden menyatakan semua dimensi yaitu dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas dan bukti fisik di rawat jalan Puskesmas Marunggi Kota Pariaman sudah baik di rawat jalan Puskesmas Marunggi Kota Pariaman tahun 2020
3. Lebih dari separuh responden menyatakan mutu pelayanan petugas di rawat jalan Puskesmas Marunggi Kota Pariaman sudah baik
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung rawat jalan Puskesmas Marunggi tahun 2020.

### 1.2 Saran

1. Pihak puskesmas sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar pengunjung merasa kinerja yang dilakukan mencapai harapan pengunjung.
2. Dari dimensi bukti fisik disarankan kepada pihak puskesmas untuk membuat jadwal piket *cleaning service* sehingga ruangan di Puskesmas Marunggi selalu nyaman dan membuat pengunjung puskesmas nyaman.
3. Dari dimensi kehandalan disarankan kepada pihak puskesmas untuk memberikan reward dan punishment terhadap kedisiplinan petugas puskesmas sehingga petugas lebih termotivasi dalam meningkatkan kedisiplinan.

4. Pihak Puskesmas Marunggi Kota Pariaman diharapkan selalu mengevaluasi pelayanan secara berkala sehingga pelayanan yang diberikan semakin baik
5. Petugas diharapkan meluangkan waktu khusus berkomunikasi dengan pasien dan mampu menjawab pertanyaan pasien

