

## BAB 6 PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

1. Responden pasien rawat jalan Puskesmas Talu sebagian besar berusia dewasa lanjut dengan rentang usia 26-65 tahun, berjenis kelamin perempuan, memiliki tingkat pendidikan yang tinggi yaitu SMA hingga PT, mempunyai pekerjaan dan berstatus Non PBI.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Talu berdasarkan *Costumer Satisfaction Index (CSI)* / Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan termasuk kategori sangat memuaskan.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Talu berdasarkan dimensi *ServQual* dinilai sangat memuaskan pada dimensi wujud nyata, ketanggapan, empati dan jaminan sedangkan pada dimensi ketanggapan dinilai kurang memuaskan. Kepuasan tertinggi pasien didapatkan pada dimensi ketanggapan sedangkan kepuasan terendah pada dimensi kehandalan
4. Berdasarkan analisis menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*, terdapat atribut-atribut yang terbagi dalam empat kuadran dimana pada kuadran A hanya diperoleh dua atribut mutu pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan lagi yaitu petugas harus lebih memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kemudian dokter jaga juga harus selalu ada di puskesmas. Kuadran B, C dan D dinilai sudah memenuhi harapan pasien.

### 6.2 Saran

1. Peneliti menyarankan agar kepala puskesmas berkoordinasi dengan bagian kepegawaian umum supaya mengambil kebijakan untuk menegaskan kembali kepada petugas puskesmas untuk mengikuti pelatihan secara berkala dan serius agar tercapai kompetensi dan pemenuhan dimensi mutu pelayanan kesehatan.
2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan IPA dan diagram kartesius, peneliti menyarankan agar kepala puskesmas bersama koor yanklinis dan juga kepegawaian umum menjadikan atribut yang terdapat di kuadran A sebagai prioritas utama, yaitu keramahan dan kesopanan petugas serta keberadaan

dokter yang harus selalu ada di puskesmas dengan melakukan beberapa kebijakan berupa monitoring dan evaluasi terhadap kinerja petugas dan mempertimbangkan untuk menambah tenaga dokter agar dapat menyempurnakan pelayanan yang diberikan pada pasien.

3. Peneliti menyarankan kepada kepala puskesmas agar melakukan penilaian terhadap kepuasan pasien secara berkala minimal satu kali dalam setahun dan menetapkan tim survei sehingga dapat mengevaluasi pelayanan dan program puskesmas yang telah diberikan agar dapat mempertahankan kunjungan dan pemanfaatan puskesmas oleh masyarakat.
4. Peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menilai kepuasan pasien secara keseluruhan baik dari layanan rawat jalan, layanan rawat inap maupun layanan gawat darurat Puskesmas Talu dan juga peneliti menyarankan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menganalisis adakah hubungan antara masing-masing karakteristik responden dengan penilaian kepuasan pasien.

