

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa dimensi faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan adalah dimensi *tangibles* karena pasien mendapatkan informasi tentang administrasi yang berlaku, Puskesmas menjaga kebersihan ruangan, kesiapan alat-alat yang akan digunakan, menjaga kelengkapan fasilitas dan kebersihan kamar mandi, serta karyawan Puskesmas Kasihan II menjaga kerapian dan penampilan selama memberikan pelayanan sehingga pasien merasa puas pada dimensi faktor *tangibles*.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti memberikan saran kepada:

##### 1. Bagi Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta

Memperhatikan dimensi faktor-faktor yang tidak mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan juga meningkatkan atau mempertahankan dimensi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak

Puskesmas kepada pasien yang berkunjung sehingga pasien merasa puas dengan kunjungannya.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Mempersiapkan mahasiswa sebagai calon perawat manager yang mengerti konsep dan aplikasi tentang pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas.

3. Bagi peneliti berikutnya

Karena keterbatasan waktu, dana dan tenaga maka peneliti menyarankan untuk menggunakan metode penilaian *ghost shopping* yaitu memperkerjakan beberapa orang untuk bereperan sebagai pelanggan (pasien) untuk melihat jasa dari pelayanan medis lain, *lost customer analysis* yaitu mencatat pelanggan (pasien) yang berhenti menggunakan jasa dari Puskesmas Kasihan II, sistem keluhan dan saran untuk pelanggan yang berkunjung ke Puskesmas Kasihan II.

4. Bagi Masyarakat

Masyarakat dapat memahami, menilai dan selektif dalam memilih pelayanan yang prima dan memuaskan dari pemberi pelayanan kesehatan.

### C. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian

#### 1. Kekuatan penelitian

Penelitian ini melakukan penilaian kepuasan pelanggan dengan cara survai kepuasan pasien (pelanggan) menggunakan keusioner yang disebar ke responden oleh peneliti karena melalui survai peneliti akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan (responden) yang berkunjung.

#### 2. Kelemahan penelitian

Penelitian ini tidak menggunakan metode penilaian *ghost shopping* yaitu memperkerjakan beberapa orang untuk bereperan sebagai pelanggan (pasien) untuk melihat jasa dari pelayanan medis lain, *lost customer analysis* yaitu mencatat pelanggan (pasien) yang berhenti menggunakan jasa dari Puskesmas Kasihan II, sistem keluhan dan saran untuk pelanggan yang berkunjung ke Puskesmas Kasihan II.