

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondaglegi Kabupaten Malang dengan jumlah responden 57 orang, sebagian besar memiliki kriteria Tidak puas sebanyak 30 orang (52%) .

#### 5.2 Saran

##### 1. Bagi Tempat Peneliti

Puskesmas perlu meningkatkan kualitas pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien dari aspek kenyamanan yaitu banyak pohon yang berserakan di area pelayanan informasi maka petugas klining servis harus lebih sering mengecek kebersihan di area layanan informasi puskesmas, aspek hubungan perawat dengan pasien yaitu komunikasi perawat dengan pasien perlu ditingkatkan agar setiap informasi yang diberikan dapat diterima dengan jelas, aspek kompetensi perawat yaitu etika perawat pada pasien harus ditingkatkan sebagai petugas harus memberikan perhatian yang sama kepada pasien, petugas harus bersikap ramah.

##### 2. Bagi Profesi Keperawatan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan dalam mengembangkan intervensi keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan puskesmas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan bisa mengembangkan peneliti berikutnya dengan penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan puskesmas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alimul Hidayat A.A., (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: Heath Books
- Kurniawan, A. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional (1st ed.; Kusnanto, Ed.)*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).
- Muninjaya, A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. 2018. *Metodelogi Ilmu kesehatan*. Jakarta Selatan: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan*. Edisi 5. Jakarta : EGC
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4*. Jakarta : Salemba Medika
- Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S. (2015). *SPSS20 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi*, Jakarta, PT. Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia
- Sugiono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. 2010, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Kemendes. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 tahun 2014*. Jakarta:[http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK%20No.%2075%20ttg%20Puskesmas.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK%20No.%2075%20ttg%20Puskesmas.pdf)
- Kemendes RI (2017). *Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas*. Jakarta:<https://www.kemkes.go.id/article/view/17010500003/kemendes-terus-tingkatkan-akses-dan-mutu-pelayanan-kesehatan.html>.  
Diakses 03 Januari 2017 pukul 00.00 AM. .
- Kusnanto (2019). *Perawat caring perawat profesional*.  
<http://repository.unair.ac.id/91826/1/BUKU%202019%20MEMBANGUN%20OPERILAKU%20%20CARING%20PERAWAT%20PROFSIONAL.pdf>
- Pemprov Jatim (2015). *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur*. Surabaya:[https://www.kemkes.go.id/resources/download/profil/PROFIL\\_KES\\_PROVINSI\\_2016/15\\_Jatim\\_2016.pdf](https://www.kemkes.go.id/resources/download/profil/PROFIL_KES_PROVINSI_2016/15_Jatim_2016.pdf)

