

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa data dalam penelitian yang telah dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan masyarakat di poli umum Puskesmas Donomulyo Kabupaten Malang hampir yaitu responden merasa puas (P) dengan jumlah 25 responden (52%), responden merasa tidak puas (TP) dengan jumlah 23 responden (48%), dan tidak satupun responden merasa sangat puas (SP) dan sangat tidak puas (STP). Dari kelima aspek telah membuktikan tingkat kepuasan pelayanan pada puskesmas Donomulyo sudah cukup baik. Aspek pelayanan *reliability* merupakan aspek yang tingkat ketidakpuasannya paling tinggi yaitu dari 48 responden, hampir seluruh responden merasa tidak puas (TP) dengan jumlah 20 responden (48%). Sedangkan aspek pelayanan *emphaty* dan *tangibel* merupakan aspek yang kepuasannya paling tinggi yaitu dari 48 responden, responden merasa puas (P) dengan jumlah 43 responden (90)% .

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan sebagai berikut:

1. Bagi institusi pendidikan

Setelah diketahui faktor kepuasan pasien diharapkan institusi pendidikan dapat melatih mahasiswa untuk meningkatkan perilaku

responsiveness (cepat tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibel* (bukti langsung). Agar setelah lulus diharapkan mahasiswa mempunyai bekal untuk diterapkan di dunia kerja dalam memberikan layanan kesehatan.

2. Bagi Puskesmas

Diharapkan agar petugas kesehatan dapat memberikan penjelasan yang lebih baik lagi kepada pasien tentang pelayanan yang ada di poli umum, meningkatkan kenyamanan ruangan yang digunakan untuk ruang periksa, dan lebih menjaga lagi kondisi tempat periksa agar selalu bersih. Serta tetap melaksanakan evaluasi secara berkala mengenai kepuasan pasien sehingga diketahui faktor mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan tetap mempertahankan pelayanan yang sudah ada.

3. Bagi pasien

Diharapkan dari hasil penelitian ini pasien poli umum proaktif memberikan saran untuk poli umum sehingga pelayanan yang diberikan semakin baik.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya yang kelak melakukan penelitian yang serupa, diharapkan dapat melakukan penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimul, hidayat dan Aziz. 2009. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi, Guntur. 2013. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*. Magetan: Forikes.
- Departemen kesehatan. 2003. *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota (Kemenkes RI nomor 1457/Menjes/SK/X/2003)*. Jakarta: Kementrian Kesehatan.
- Dinas Kesehatan. 2016. *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2015*. Surabaya: Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.
- Dinas Kesehatan. 2013. *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2012*. Surabaya: Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.
- Effendi, 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas*. Jakarta: salemba Medika.
- Gerson, R.F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Gunarsa, singgih. 2008. ***Psikologi Perawatan***. Jakarta: Gunung Mulia.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Kesehatan, edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Laksono, trisnantoro. 2005. *Aspek Strategis Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muninjaya, A.A. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmojo, Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan: Pendektan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasurman. 2001. The Behaviorial Consequences Of Service Quality. *Jurnal of Marketing*. Vol. 60.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Sangadji, E.M dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Setiadi. 2013. *Konsep dan Prkatek Penulisan Riset Keperawatan, edisi 2*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Stefan, M. M. 2013. Hubungan Antara Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasanggrahan Jakarta Selatan. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carlous*.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Wanarto, Guntur Budi. 2013. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*. Jatim: Forikes