

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa data dalam penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) sebagian besar responden puas sejumlah 19 orang (64%) terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang
2. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *assurance* hampir setengah responden puas sebanyak 13 orang (43%) terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang
3. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *tangibles* sebagian besar responden puas sebanyak 16 orang (53%) terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang
4. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *empathy* sebagian besar responden puas sebanyak 16 orang (53%) terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang
5. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness* sebagian besar responden puas sebanyak 20 orang (66%) terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang

## 5.2 Saran

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

### 1. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan atau materi pembelajaran baik kalangan mahasiswa pendidikan sarjana maupun profesi agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu saat bekerja maupun melakukan praktek klinik sehingga diharapkan pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

### 2. Bagi Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang

Melakukan pemantauan dan evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Kesehatan secara berkesinambungan melalui kotak saran dan survey kepuasan pasien sehingga dapat diketahui fluktuasi kebutuhan pasien dan diharapkan petugas kesehatan harus melakukan evaluasi serta berbenah diri dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Klinik dengan cara perawat lebih cepat tanggap.

### 3. Bagi Responden

Responden dapat mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh perawat di klinik kesehatan, sehingga pasien dapat memberikan kritik dan saran bagi klinik kesehatan melalui kotak saran untuk meningkatkan kinerja petugas kesehatan.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Agar peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggali lebih dalam tentang item-item yang kurang memuaskan menurut persepsi pasien, sehingga akan lebih baik jika peneliti selanjutnya menggunakan metode wawancara dalam pengambilan data.

