

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

Secara umum kepuasan pasien di unit poli umum Puskesmas Dinoyo Malang disebabkan oleh factor *caring*, kolaborasi, kecepatan, empati, *courtesy*, dan *sincerity*. Kepuasan pasien di unit rawat jalan poli umum Puskesmas Dinoyo Malang dengan kategori hamper setengah pasien merasa sangat puas (SP) berjumlah 27 responden (37%), sebagian besar merasa puas (P) berjumlah 46 responden (57%), dan sebagian kecil pasien merasa tidak puas (TP) berjumlah 7 responden (9%) dengan pelayanan kesehatan yang petugas kesehatan berikan.

5.2 Saran

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

1. Bagi Puskesmas

Perlu dilakukan sosialisasi pada seluruh bagian di Puskesmas untuk menerapkan perilaku *caring*, kolaborasi, kecepatan, empati, *courtesy*, dan *sincerity*, untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Dinoyo Malang.

2. Bagi Institusi

Setelah diketahui factor kepuasan pasien diharapkan institusi pendidikan dapat melatih mahasiswa untuk meningkatkan perilaku perilaku *caring*, kolaborasi, kecepatan, empati, *courtesy*, dan *sincerity*. Agar setelah lulus diharapkan mahasiswa mempunyai bekal untuk masa kerja.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dengan penelitian tema yang sejenis dapat menggambarkan uji validitas dan uji reabilitas agar mendapatkan hasil yang lebih valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Achadiat, Chrisdiono M. 2007. *Dinamika Etika dan Hukum Kedokteran dalam Tantangan Zaman*. Jakarta: EGC.
- Al-assaf. 2009. *Mutu pelayanan kesehatan perspektif internasional*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ana Nur Cahyanti, B. E. 2012, 4 4. *Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas*. Retrieved 9 29, 2017, from journal speed: <http://www.ijns.org>
- Andriani. Aida. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. 2 (1). Hal 50. <http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2il.461>
- Departemen Kesehatan RI Depkes RI. 2008. *Riset Kesehatan Dasar Risesdas 2007*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- DepKes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia*. [www.depkes.go.id/Profil Kesehatan Indonesia/pdf](http://www.depkes.go.id/ProfilKesehatanIndonesia/pdf) diakses tanggal 17 Oktober 2017, pukul 15.00 WIB
- Departemen Kesehatan RI 1988. *Pedoman Lokakarya Mini Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta from book speed: organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan. Satrianegara, M. F. 2014
- Djaja, Sarimawar., dan Soeharsono Soemantri. “penyebab kematian Bayi Baru Lahir dan Sistem Pelayanan Kesehatan yang Berkaitan di Indonesia, Survei Kesehatan Rumah Tangga.” *Bul. Penel. Kesehatan*, Vol. 31, No.3 2003: h. 155-165.
- Effendi, Ferry., dan Makhfudli. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktek dalamKeperawatan*. Jakarta: Penerbit Salemba, 2009
- Farich, A. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

- Fatimah dkk. 2009. *Langkah Mudah Membuat Usulan Proposal KTI Dan Laporan Hasil KTI*. Trans Info Media. Jakarta.
- Mamik 2010. Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan dan kebidanan . Surabaya: Prins Media
- Mubarak, W. I. 2011. Promosi Kesehatan untuk Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.
- Muninjaya, A.A.G. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- . 2011. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 2. Penerbit Salemba Medika. Jakarta.
- Nursalam. 2015. Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional. Edisi 5. Penerbit Salemba Medika. Jakarta.
- Nursalam, M. N. 2017. *Manajemen keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional: Nursalam*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo,S. 2010. *Metodologi Pendidikan Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Parasuraman, A. et al. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, Vol. 49, No.4 1985:h. 41-50.
- _____ "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *International Journal for Quality in Health care*, Vol. 25, No. 6 1988:h.696-703.
- Puskesmas Sumber Sari. 2009. Gambaran Umum Puskesmas Sumber Sari. Jember: Puskesmas Sumber Sari

Satrianegara, M. F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.

Suparyanto. 2011, febuari 5. *dr. Suparyanto, M.Kes* . Retrieved oktober 21, 2017, from pusat kesehatan masyarakat Puskesmas: <http://dr-suparyanto.blogspot.co.id>

Setiadi. 2007. *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2011. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.