

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Medan Deli tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- a. Ada hubungan bukti fisik (*tangible*) yang signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Deli ($p = 0,003$).
Dikarenakan kondisi ruang tunggu yang kurang memadai untuk menampung semua pasien yang datang untuk berobat.
- b. Ada hubungan keandalan (*reliability*) yang signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Deli ($p = 0,001$).
Dikarenakan dibagian administrasi pendaftaran pasien terlalu lama menunggu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka disarankan ke beberapa pihak yang seperti dibawah ini:

- a. Bagi puskesmas

Pihak Puskesmas Medan Deli agar memaksimalkan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan menambah fasilitas tempat duduk atau kursi ruang tunggu pasien yang dapat menampung seluruh pasien supaya pasien yang menunggu tidak ada lagi yang berdiri dan menambah Sumber Daya Manusia (SDM) supaya pasien mendapat pelayanan yang tepat waktu.

b. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat memberikan kritikan maupun saran kepada tenaga kesehatan melalui kotak saran yang telah tersedia dengan tujuan supaya pihak puskesmas mengetahui apa saja yang membuat pasien tidak nyaman terhadap pelayanannya.

c. Bagi institusi pendidikan

Peneliti ini dapat memperbanyak referensi ilmiah yang digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian yang telah dilakukan ini dapat dijadikan sebagai sumber bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serta mempunyai rasa ketertarikan terhadap permasalahan yang akan diteliti.