

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan analisis kepuasan terhadap pelayanan KB di Puskesmas Mayor Umar Damanik:

- a. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Technical Competence* adalah 92% dengan nilai *p value* = 0,000.
- b. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Access to Service* adalah 84% dengan nilai *p value* = 0,000.
- c. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Effectiveness* adalah 96% dengan nilai *p value* = 0,000.
- d. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Interpersonal Relations* adalah 94% dengan nilai *p value* = 0,099.
- e. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Efficiency* adalah 88% dengan nilai *p value* = 0,199.
- f. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Continuity* adalah 92% dengan nilai *p value* = 0,000.
- g. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Safety* adalah 98% dengan nilai *p value* = 0,771.
- h. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Amenities* adalah 94% dengan nilai *p value* = 0,000.
- i. Allah SWT telah memperingatkan kepada kita untuk saling tolong menolong terhadap sesama, bersikap lembut dan menepati janji yang

telah buat. Dalam pelayanan kesehatan berarti petugas Puskesmas harus memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien, guna meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas, menyarankan agar tenaga kesehatan Puskesmas perlu memaksimalkan pelayanan kesehatannya pada dimensi *interpersonal relations* seperti meningkatkan keramahan sehingga pasien tidak merasa canggung dan lebih merasa nyaman saat melakukan konsultasi.
- b. Agar tenaga kesehatan meningkatkan pelayanan kesehatan dpada dimensi *efficiency* yaitu menambah sumber daya khususnya untuk penyuluhan KB sehingga masyarakat dapat memahami program dan informasi tentang KB dengan lebih baik.
- c. Agar meningkatkan pelayanan kesehatan pada dimensi *safety* yaitu keamanan terhadap alat-alat yang digunakan untuk melayani pasien seperti dengan mensterilkan alat-alat medis terlebih dahulu sehingga pasien merasa aman dalam menerima pelayanan.