

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Patumbak. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*tangible*), berdasarkan bukti fisik ada hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti responden merasa puas akan fasilitas atau sarana dan prasarana yang diberikan seperti ruang tunggu yang memadai, memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap, dan memiliki alat-alat yang cukup.
2. Kehandalan (*reliability*), ada hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak $p\text{-value} = 0,002 < 0,05$. Hal ini berarti responden merasa cukup dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan tidak berbelit.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), ada hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kualitas pelayanan

kesehatan di Puskesmas Patumbak $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti responden merasa puas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.

4. Jaminan (*assurance*), ada hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti responden merasa puas dalam jaminan keamanan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.
5. Empati (*empathy*), ada hubungan yang signifikan antara dimensi empati (*empathy*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak $p\text{-value} = 0,011 < 0,05$. Hal ini berarti responden merasa cukup terhadap perhatian yang diberikan kepada pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka disarankan kepada beberapa pihak seperti :

1. Bagi Puskesmas
Pihak Puskesmas Patumbak dapat melakukan evaluasi kepada pegawai agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan bersikap ramah dan sopan dan juga dapat berkomunikasi yang baik dengan pasien. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, tidak berbelit, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya kesigapan petugas dalam melayani pasien.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat memberikan masukan tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Patumbak,

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan indikator yang lain agar dapat mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dan menambahkan standar pelayanan kesehatan disetiap indikator.

