

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis *gap* dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Melaya dengan harapan pasien terdapat *gap*/ tingkat kepuasan sebesar ( -0.29 ), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.
2. Berdasarkan hasil analisis *gap* (kesesuaian antara harapan dengan kinerja) tiap dimensi, dapat disimpulkan variabel yang paling memuaskan pasien diantara variabel yang ada yaitu variabel yang memiliki tingkat kepuasan terbesar atau *gap* paling kecil yaitu variabel *Tangible* ( -0.18 ) skor ini dikategorikan sedang dan paling baik diantara variabel yang lain, kemudian variabel selanjutnya diikuti variabel *Assurance* (-0.27), variabel *Reliability* (-0.29) dan variabel *Empathy* (-0.29) memiliki nilai yang sama, dan yang terakhir variabel *Responsivness* (-0.43). Meskipun belum sepenuhnya pelayanan yang diberikan sesuai harapan tetapi pelayanan Puskesmas Melaya sudah cukup baik dan agar terus ditingkatkan.

## B. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak Puskesmas Melaya sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi *tangible*, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan pelanggan terbesar karena mempunyai *gap* terkecil ( -0.18 ) dibanding dengan dimensi yang lain dan dimensi lain juga perlu diperhatikan agar lebih ditingkatkan pelayanannya.
2. Item-item yang masih kurang pelayanannya atau yang mempunyai *gap* paling besar di masing-masing dimensi kualitas agar selalu diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya agar memuaskan pasien, seperti contoh pada dimensi *tangible*, item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No.4 ( -0.28) yaitu peralatan medis Puskesmas Melaya yang digunakan dalam kondisi bersih, diharapkan dapat lebih ditingkatkan lagi kebersihan peralatan medis yang digunakan agar pasien merasa aman dan nyaman.
3. Pada dimensi *reliability* , item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No.4 ( -0.39 ) yaitu tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya memberi pelayanan yang memuaskan, diharapkan tenaga medis dan karyawan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan pasien.
4. Pada dimensi *responsivness*, item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No.4 ( -0.57) yaitu tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya selalu ada sesuai jadwal, diharapkan tenaga medis dan pegawai puskesmas

dapat selalu ada sesuai jadwal dan berada di tempat saat pasien membutuhkan pertolongan.

5. Pada dimensi *assurance*, item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No. 3 ( -0.39 ) yaitu tenaga medis trampil dalam menjalankan tugasnya, diharapkan dimensi ini lebih diperhatikan karena kinerja tenaga medis yang baik akan membuat pasien merasa nyaman dan aman dalam berobat.
6. Pada dimensi *empathy* item yang mempunyai *gap* paling besar adalah item No.2 ( -0.46 ) yaitu tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya memberikan perhatian yang baik kepada pasien, diharapkan tenaga medis dan pegawai Puskesmas dapat memberikan perhatian yang lebih baik kepada pasien agar pasien merasa nyaman dalam mengutarakan keluhannya.
7. Puskesmas Melaya perlu selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.