

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Hasil dari penelitian studi pustaka dengan menggunakan dua jurnal yang berkaitan dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Artanti Swasti Dkk, (2020) diperoleh tingkat kepuasan pasien dengan penilaian sangat memuaskan 52%. Hal ini dikarenakan terpenuhinya harapan pasien terhadap kinerja layanan kesehatan yang didapatkan saat menerima pelayanan di puskesmas. Kepuasan yang tinggi menunjukkan keberhasilan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.
2. Kevin Effendi Dkk, (2019) hasil penilaian lima dimensi secara keseluruhan yaitu (80,79%) yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, sarana, dan prasarana.
  - a. Dimensi kenyataan (*Tangible*) penilaian pasien sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya.
  - b. Dimensi keandalan (*Reliability*) penilaian pasien puas terhadap pelayanan yang diterimanya.
  - c. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) penilain pasien puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

- d. Dimensi jaminan (*Assurance*) penilaian pasien sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya.
- e. Dimensi bukti empati (*Empathy*) penilaian pasien puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

## **B. Saran**

### 1. Bagi puskesmas

Dapat mempertahankan pelayanan yang dinilai sangat memuaskan dan meningkatkan pelayanan yang kurang memuaskan.

### 2. Bagi tenaga kesehatan

Diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien yang berkunjung ke layanan kesehatan terutama puskesmas secara merata.

### 3. Bagi jurusan kesehatan gigi

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah terutama yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas.