

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Secara keseluruhan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya yang ditunjukkan oleh skor rata-rata seluruh dimensi yaitu dengan persentase lebih dari 75%. Pada Poli Kesehatan Ibu dan Anak untuk kelima dimensi pelayanan yaitu *tangible* 88%, *reliability* 84,37%, *responsiveness* 100%, *assurance* 85%, dan *emphaty* 80% termasuk dalam kategori puas. Pada Poli Gigi untuk kelima dimensi pelayanan yaitu *tangible* 85,07%, *reliability* 85,33%, *responsiveness* 85,33%, *assurance* 84%, dan *emphaty* 81% termasuk dalam kategori puas. Pada Poli Kesehatan Tradisional untuk kelima dimensi pelayanan yaitu *tangible* 77,33%, *reliability* 80%, *responsiveness* 80%, *assurance* 86,70%, dan *emphaty* 85% termasuk dalam kategori puas. Pada Poli Umum untuk kelima dimensi pelayanan yaitu *tangible* 80,28%, *reliability* 83,21%, *responsiveness* 80,63%, *assurance* 85,23%, dan *emphaty* 77,85% termasuk dalam kategori puas. Pada Poli Pre Eklampsia untuk kelima dimensi pelayanan yaitu *tangible* 82,37%, *reliability* 85%, *responsiveness* 82,74%, *assurance* 85,18%, dan *emphaty* 81,66% termasuk dalam kategori puas.

5.2 Saran

- 1 Bagi puskesmas, diharapkan untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan sehingga dapat bersaing dengan penyedia jasa kesehatan lainnya. Peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan hasil penelitian ini kemudian didiskusikan sehingga dapat dianalisis unsur pelayanan dan sarana

prasarana yang perlu ditingkatkan demi menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

- 2 Untuk penelitian selanjutnya dapat ditambah dengan perhitungan tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja dan juga perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) sehingga dapat terlihat antara tingkat kesesuaian harapan dengan tingkat kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Asmuji, 2012, *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*, Penerbit Ar-ruzz Media, Yogyakarta.
- Atin, F. 2015, 'Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya', *Skripsi*, Sarjana Kedokteran, Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.
- Barata, A.A., 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Budiarto, 2015, 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang', *Skripsi*, Sarjana Administrasi Negara, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Dasmiwarita, 2012, 'Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Padang Pariaman', *Skripsi*, Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok.
- Departemen Kesehatan RI, 2009, *Pedoman Pelayanan Antenal di Tingkat Pelayanan Dasar*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Desimawati, DW. 2013, 'Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember', *Skripsi*, Sarjana Keperawatan, Universitas Jember, Jember.
- Dewi, Y.I.K. 2015, Identifikasi Perawatan Rawat Jalan di Poli Umum Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Pesantren Kediri, *Jurnal wiyata*, **2(2)**: 136-140.
- Effendi, F. 2009, *Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat*, Penerbit Salemba Medika, Jakarta.
- Fengge, A. 2012, *Terapi Akupresur Manfaat dan Teknik Pengobatan*, Crop Circle Corp, Yogyakarta.
- Fourianalisyawati, E. 2012, Komunikasi yang Relevan dan Efektif Antara Dokter dan Pasien, *Jurnal Psikogenesis*, **1(1)**: 82-87.
- Gerson, R.F. 2001, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Penerbit PPM, Jakarta.

- Gerson, R.F. 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Penerbit PPM, Jakarta.
- Hamid, Darmawansyah, dan Balqis. 2013, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar 2013, Universitas Hasanuddin, Makasar.
- Hardja, I.P. 2014, 'Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan *Importance Perfomance Analysis* di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya', *Skripsi*, Sarjana Kedokteran, Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.
- Herman, Sudirman, dan Nizmayanun, 2014, Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, **5(2)**: 22-35.
- Hidayat, A.A. 2007, *Metode Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisis Data*, Penerbit Salemba Medika, Surabaya.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Khairatih, 2009, 'Pengaruh Pemaparan Hasil Survei Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa Kabupaten Tangerang', *Skripsi*, Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kadou, R.E., Mandey, J., Pombengi, J.D. 2016, Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara, *Jurnal Administrasi Publik*, **37(1)**: 1-15.
- Kotler, P., 2007, *Manajemen Pemasaran jilid 1*, Edisi tiga, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi tiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2005, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

- Notoatmodjo, S. 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 2007, Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications for Research, *Journal of Marketing*, **58(1)**: 111-124.
- Putri, V.G.C.P., 2018, 'Studi kepuasan pasien umum terhadap pelayanan resep dan pelayanan lain di unit farmasi 1 RSUD Kabupaten Sidoarjo', *Skripsi*, Sarjana Farmasi, Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.
- Putro, G., Sari, P.K., 2010, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Poli Umum di Majapahit Medical Center (MMC) Lamongan, *Media Litbang Kesehatan*, **20(3)**: 131-139.
- Rahmani, V.F., 2009, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus RSU Bhakti Asih Tangerang)', *Skripsi*, Sarjana Manajemen, Institut Pertanian, Bogor.
- Rangkuti, F., 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Riwidikdo, H., 2013, *Statistik Kesehatan dan Aplikasi SPSS Dalam Prosedur Penelitian*, Rohima Press, Yogyakarta.
- Saladin, D., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Linda Karya, Bandung.
- Siswanto., Susila., dan Suyanto. 2013, *Metodologi Kesehatan Dan Kedokteran*, Penerbit Bursa Ilmu, Yogyakarta.
- Sudjana, D. 2001, *Metodologi & Teknik Pembelajaran Partisipatif*, Penerbit Falah Production, Bandung.
- Sugiyono. 2003, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi 1, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2015, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, S. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, S. 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyanto, S. & Ernawaty. 2011, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Tanan, L., Indar., dan Darmawangsa. 2013, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo, *Jurnal Adminitrasi dan Kebijakan Kesehatan*, **2(3)**: 15-21.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005, *Service Quality*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Trisnantoro, L. 2006, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*, Penerbit Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Triwardani, Y., 2017, 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pemulang', *Skripsi*, Sarjana Keperawatan, Universitas Islam Negri Syarif Hidayatulah, Jakarta.
- Weningsih, D.I. 2014, 'Hubungan Antara Pola Asuh Demokratis dan *Self Enhancement* Dengan Kecemasan Berbicara Di Depan Umum Pada Anggota Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta', *Skripsi*, Sarjana Psikologi, Universitas Negeri Sebelas Maret, Surakarta.
- Yulianti, F. 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan pada Bank Panin TBK KCPA Yani Banjarmasin, *Jurnal Spread*, **3(2)**: 87-100.