

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Takeran menunjukkan bahwa :

1. Kehandalan mendapatkan skor sebesar 89% yang menunjukkan bahwa reponden merasa sangat puas terhadap tingkat kehandalan karyawan,
2. Ketanggapan mendapatkan skor sebesar 91% yang menunjukkan bahwa reponden merasa sangat puas terhadap tingkat tanggapan karyawan,
3. Empati mendapatkan skor sebesar 92% yang menunjukkan bahwa reponden merasa sangat puas terhadap tingkat empati karyawan,
4. Bukti Langsung mendapatkan skor sebesar 77% yang menunjukkan bahwa reponden merasa puas terhadap bukti langsung dari karyawan, dan
5. Jaminan mendapatkan skor sebesar 91% yang menunjukkan bahwa reponden merasa sangat puas terhadap jaminan yang diberikan oleh karyawan.

Dengan rata-rata persentase kepuasan pasien yaitu 88% yang diambil dari rata rata semua dimensi tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan pelayanan di Puskesmas Takeran. Hal ini adalah layanan kesehatan di Puskesmas Takeran sudah cukup baik akan tetapi pengelola dan para karyawan juga harus menjaga kualitas pelayanan guna meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Takeran.

## **B. Saran**

1. Dalam penelitian kali ini peneliti hanya menguji kepuasan dari pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Takeran, untuk kedepannya peneliti berharap bisa ditampilkan juga bagaimana hubungan dari masing-masing dimensi atau hubungan yang terjadi dari masing-masing variabel sehingga mampu memperoleh hasil yang lebih baik lagi baik, dan lebih berguna selain berguna untuk akademik juga berguna untuk pihak yang terkait terutama untuk pihak Puskesmas Takeran, sehingga mampu mewujudkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
2. Untuk pegawai pelayanan di puskesmas takeran diharapkan mampu menjaga perfoma dan kinerja yang sudah di terapkan dan jika mampu lebih ditingkatkan lagi terutama pada fasillitas yang ada dilayanan ruang tunggu karena pada item tersebut kepuasan responden tidak memenuhi dan masih banyak responden yang merasa tidak puas dengan fasilitas yang disediakan di ruang tunggu.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambah dimensi penelitian tidak hanya menguji kepuasan dari pelayanan dan populasi penelitian dengan tujuan peneliti tidak subjektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Anderson, E., & Shivakumar, G. 2013. Effects of exercise and physical activity on anxiety. *Frontiers in Psychiatry*, Volume 4, 10–13. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2013.00027>.
- Departemen Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia 2016. Jakarta: Departemen Kesehatan RI; 2016.
- Desimawati, DW (2013). Hubungan Layanan Layanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Sumpasari Kabupaten Jember.
- Dianita, P. S., Kusuma, T. M., & Septianingrum, N. M. A. N. (2017). Evaluasi penerapan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas kabupaten Magelang berdasarkan Permenkes RI no. 74 tahun 2016. *Urecol*, 125-134.
- Hartawan, I. M. P. S., Lesmana, J., & Putra, I. G. L. (2018). Analisis Kesenjangan Antara Kinerja dan Kepuasan Pasien pada Instalasi Farmasi Puskesmas Pagesangan Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 4(1), 50-65.
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kuantitatif. *Keperawatan berbasis bukti*, 18 (3), 66-67.
- Ilmiah Ibnu Sina, 4(1), 225-234.
- Kemenkes RI, 2017. (2017). Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2017. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 74 tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2020. (2020). Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 26 tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Jakarta.
- Medisa, D. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Depok I.
- Menkes RI, 2014. (2014). Menteri kesehatan Republik Indonesia, 2014. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Jakarta.
- Nooria, 2008. Layanan Pelanggan, Gresik, Gresik, Jakarta
- Nurdelima, D., Prayasta, P. P., & Gunawan, E. G. (2021). Hubungan Respon

Time dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cipedes. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 927-932.

Parasuraman, A., Berry, LL, & Zeithaml, VA (1991). Kualitas layanan yang dirasakan sebagai ukuran kinerja berbasis pelanggan: Pemeriksaan empiris hambatan organisasi menggunakan model kualitas layanan yang diperluas. *Manajemen sumber daya manusia*, 30 (3), 335-364

Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

Permenkes., 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Jakarta Departemen Kesehatan RI

Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42-49.

Riandini, N. 2008. Bahan Kimia dalam Makanan dan Minuman. Shakti Adiluhung. Bandung.

Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Dewi, R. I. S. (2019). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2).

Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta

Tampi, J., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. T. (2015). Hubungan Antara Pendidikan, Pendapatan Dan Pekerjaan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015.

Titin, 2018. (2018). Titin A, 2018. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ngemplak I Kabupaten Sleman". UII, Yogyakarta.

Tjiptoherijanto P. and Soesetyo, B., 1994, Ekonomi Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta.

Wahyuni, A., Saputera, M. M. A., Ariani, N., Sari, A. K., & Mawaddah, M. (2019). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelayan Dalam. *Jurnal*

Yetmir, N. (2020). Pengaruh Waktu Tunggu Dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 2(5), 37-55.