V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Skor rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja layanan Puskesmas Kalirejo ($\overline{\overline{X}}$) sebesar 3,64. Skor rata-rata tingkat kepentingan pasien terhadap kualitas layanan Puskesmas Kalirejo ($\overline{\overline{Y}}$)sebesar 4,26. Sedangkan nilai rata-rata kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan/kinerja sebesar 85,70%. Ini berarti bahwa pada kuadran A (pelayanan yang menjadi prioritas utama) adalah elemen-elemen yang memiliki nilai $\overline{\overline{Y}}$ >4,26 dan $\overline{\overline{X}}$ <3,64. Elemen-elemen yang masuk ke dalam kuadran B (pelayanan yang perlu dipertahankan) adalah elemen-elemen yang memiliki nilai $\overline{\overline{Y}}$ >4,26 dan $\overline{\overline{X}}$ >3,64. Elemen-elemen yang masuk dalam kuadran C (pelayanan dengan prioritas rendah) adalah elemen-elemen yang memiliki nilai $\overline{\overline{Y}}$ <4,26 dan $\overline{\overline{X}}$ <3,64. Elemen-elemen yang masuk ke dalam kuadran D (pelayanan yang berlebihan) adalah elemen-elemen yang memiliki nilai $\overline{\overline{Y}}$ <4,26 dan $\overline{\overline{X}}$ >3,64.

2. Kuadran A menunjukkan elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Kalirejo berada dalam kuadran ini dan pelaksanaan pelayanannya perlu di prioritaskan oleh puskesmas, karena karena keberadaan faktor-faktor pelayanan dalam kuadran ini secara umum dinilai penting, sedangkan pelaksanaannya masih belum memuaskan. Elemen-elemen yang masuk dalam kuadran ini adalah elemen pada variabel keandalan (*reliabiliy*) yaitu tentang prosedur penerimaan yang cepat dan tepat, tentang pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat. Elemen pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) yaitu tentang kemauan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, tentang tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. Elemen pada variabel jaminan (*assurance*) yaitu tentang pengetahuan dokter dan perawat menetapkan diagnosis penyakit.
3. Kuadran B menunjukan elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam kuadran ini perlu dipertahankan prestasinya karena tingkat kepentingannya tergolong penting dan pelaksanaanya telah memuaskan. Elemen-elemen yang masuk dalam kuadran ini adalah elemen pada variabel jaminan (*assurance*) yaitu tentang ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, tentang jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan. Elemen pada variabel berwujud (*tangible*) yaitu tentang Puskesmas Kalirejo memiliki kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan, tentang kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.

4. Kuadran C menunjukkan bahwa elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Kalirejo dalam kuadran ini dinilai kurang begitu penting bagi pasien sedangkan kualitas layanannya dinilai cukup memuaskan bagi pasien. Sehingga elemen-elemen yang ada dalam kuadran ini dapat menjadi prioritas rendah dalam pelaksanaannya. Yang termasuk dalam kuadran ini yaitu elemen pada variabel keandalan (*reliability*) yaitu tentang jadwal pelayanan Puskesmas kalirejo dijalankan dengan tepat, tentang prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Elemen pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) yaitu tentang petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tentang tenaga medis dan karyawan selalu ada sesuai jadwal. Elemen pada variabel jaminan (*assurance*) yaitu tentang pelayanan yang sopan dan ramah. Elemen pada variabel empati (*emphaty*) yaitu tentang memberikan perhatian khusus pada setiap pasien.
5. Kuadran D menunjukkan bahwa elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Kalirejo dalam kuadran ini kurang begitu penting bagi paisen tetapi pelayanannya dinilai berlebihan. Elemen-elemen yang masuk dalam dalam kuadran ini yaitu elemen pada variabel empati (*emphaty*) tentang perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, tentang pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain, tentang penarikan biaya sesuai dengan ketentuan yang ada. Elemen pada variabel berwujud (*tangible*) tentang tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi, sopan, dan keserasian seragam dalam

menjalankan tugasnya, tentang Puskesmas Kalirejo memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet.

6. Hasil uji coba penyebaran 30 kuesioner kepada responden yaitu pasien Puskesmas Kalirejo menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid. Hasil uji juga menunjukkan bahwa kuesioner memiliki kesesuaian atau reliabilitas yang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah:

1. Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah perlu memperbaiki kembali pelayanan yang diberikan secara umum mengenai keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Dan secara khusus perlu diupayakan hal-hal berikut, memperbaiki prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat. Memperbaiki pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat. Meningkatkan kemauan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien. Memperbaiki tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. Dan meningkatkan pengetahuan dokter dan perawat menetapkan diagnosis penyakit.
2. Sebaiknya Puskesmas Kalirejo mengalihkan prioritas layanan dari layanan yang dinilai kurang penting tetapi pelaksanannya belebihan ke pelayanan

yang dinilai penting bagi pasien namun kurang mendapat perhatian dari pihak Puskesmas Kalirejo.

3. Sebaiknya Puskesmas Kalirejo mempertahankan pelaksanaannya untuk pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pasien.