

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan *literature review* dari ke 5 jurnal yang digunakan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada dimensi *tangible* presentase kepuasan pasien tertinggi sebesar 86.7% pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan, sedangkan presentase kepuasan pasien terendah yaitu sebesar 2% pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul.
2. Pada dimensi *reliability* presentase kepuasan pasien tertinggi sebesar 91.1% pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan, sedangkan presentase kepuasan pasien terendah yaitu sebesar 8.8% pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan.
3. Pada dimensi *responsiveness* presentase kepuasan pasien tertinggi sebesar 85.6% pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan, sedangkan presentase kepuasan pasien terendah yaitu sebesar 12% pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul.
4. Pada dimensi *empathy* presentase kepuasan pasien tertinggi sebesar 84.4% pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan, sedangkan presentase kepuasan pasien terendah sebesar 9% pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan, sedangkan presentase kepuasan pasien terendah yaitu sebesar 9% pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul.
5. Pada dimensi *assurance* presentase kepuasan pasien tertinggi sebesar 86.7% pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan, sedangkan presentase kepuasan pasien terendah yaitu sebesar 2.2% pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan.

B. Saran

Penulis jurnal sebaiknya lebih memperhatikan kembali terkait perhitungan presentase yang ada, dan dalam penelitian seharusnya memerlukan adanya pengarahan dan pelatihan kepada petugas pendaftaran untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam melayani pasien yang dapat memberikan kepuasan bagi pasien sehingga dapat menambah citra nilai dari suatu pelayanan kesehatan tersebut.

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta