

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik pasien di TPP Puskesmas Gamping II Sleman, menurut umur <30 tahun yaitu 42% (35 dari 83 responden), menurut jenis kelamin perempuan mendominasi sebanyak 63% (52 dari 83 responden), menurut pendidikan SMA mendominasi sebanyak 42% (35 dari 83 responden), menurut pekerjaan terbanyak yaitu tidak bekerja mencapai 39% (32 dari 83 responden).
2. Secara umum tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien di TPP Puskesmas Gamping II Sleman merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran dibuktikan dengan tingkat kepuasan sebesar 95%.
3. Tingkat kepuasan pasien TPP Puskesmas Gamping II Sleman merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, hal ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* sebesar 78%, dimensi *responsiveness* sebesar 76%, dimensi *empathy* sebesar 75%, namun dijumpi persentase kepuasan pasien terdapat dua item terendah yaitu dimensi *assurance* 70%, dimensi *tangible* 69%.

B. Saran

Sebaiknya perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada masing-masing dimensi mutu kepuasan terutama pada dimensi *assurance*, perbaikan pada kepercayaan terhadap petugas supaya pasien lebih nyaman dalam melakukan pengobatan dan kejelasan waktu tunggu pasien agar poli tepat waktu sesuai dengan apa yang tertera di jadwal dan dokter datang tidak terlambat. Pada dimensi *tangible* kerapian berpakaian petugas mohon untuk diperhatikan, kemudian untuk *cleaning service* lebih meningkatkan etos kerjanya agar lingkungan baik pendaftaran ataupun lingkungan Puskesmas bisa bersih.