BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Tangible*, *tangible* (berwujud) merupakan indikator dengan kepuasan tertinggi di puskesmas. Presentase rendahnya indikator *tangible* pada setiap puskesmas adalah kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, kurang tersedianya media informasi seperti brosur tentang kesehatan atau koran, dan penampilan petugas yang rapi dan sopan.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Reliability*, di Puskesmas Bergas dan Duren Semarang, dan *Public Health Care West Nigeria* pada indikator reliability hanya menjelaskan kemampuan petugas saja. Presentase rendahnya indikator *reliability* pada setiap puskesmas adalah terjadi antrian panjang saat menunggu pelayanan pendaftaran pasien, dan prosedur penerimaan pasien kurang cepat.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Responsiviness*, hanya Puskesmas Kretek Bantul dan Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung yang menjelaskan sesuai dengan teori/jurnal aspek apa saja yang termuat pada indikator *responsiviness*. Presentase rendahnya indikator *responsiviness* pada setiap puskesmas adalah waktu tunggu dan pelayanan/registrasi pasien dipendaftaran.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Assurance*, aspek yang termuat pada penilaian kepuasan pasien indikator *assurance* sudah sesuai dengan teori yang dipakai. Presentase rendahnya indikator *assurance* pada setiap puskesmas adalah petugas harus ramah dan kompeten.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Empathy*, aspek yang termuat pada penilaian kepuasan pasien indikator *empathy* sudah sesuai dengan teori yang dipakai. Presentase rendahnya indikator *empathy* pada

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

setiap puskesmas adalah komunikasi antara petugas dan pasien, dan petugas kurang membantu pasien saat melengkapi persyaratan pendaftaran.

B. Saran

Sebaiknya setiap puskesmas memperbaiki pada setiap indikator yang masih memiliki presentase rendah. Puskesmas melakukan penyelenggaraan pelatihan kepada petugas TPP untuk meningkatkan kompetensi/ kemampuan petugas. Diharapkan bagi setiap penulis, mendeskripsikan secara lengkap setiap aspek yang menjadi penilaian kepuasan pasien.

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta