

BAB 5

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* adalah kurang memuaskan dengan skor gap -0.06. Dimensi *reability* juga dinyatakan kurang memuaskan dengan skor gap -0,04. Dimensi *responsiveness* dinyatakan memuaskan dengan hasil skor gap 0,03. Dimensi *assurance* dinyatakan sangat memuaskan dengan hasil skor gap 0,05. Dan dimensi *empathy* dinyatakan memuaskan dengan hasil skor gap 0.02 .

1.2 Saran

1. Bagi UPT Puskesmas Pacet

Berdasarkan kesimpulan pada hasil penelitian ini, maka saran untuk UPT Puskesmas Pacet perlu mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada dimensi *tangibles* dan *assurance* serta meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian, maka saran untuk penelitian selanjutnya adalah agar peneliti mengembangkan penelitian ini. Peneliti juga perlu menggali lebih dalam tentang item-item yang kurang memuaskan menurut persepsi pasien, sehingga akan lebih baik jika penelitian selanjutnya menggunakan metode kualitatif atau teknik wawancara dalam pengambilan data. Dalam pengambilan data, peneliti juga harus meyakinkan kepada calon responden tentang pentingnya penelitian dan manfaat penelitian sehingga akan meminimalisir ketidaksetujuan calon responden menjadi sampel penelitian. Disamping itu, pendekatan dan komunikasi yang baik kepada responden akan mempengaruhi bagaimana responden berpartisipasi dengan baik pada penelitian.