

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

1. Ada hubungan faktor tanggung jawab dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar dengan nilai *p value* =0,006
2. Ada hubungan faktor kepercayaan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar dengan nilai *p value* =0,033
3. Ada hubungan faktor empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar dengan nilai *p value* =0,033
4. Ada hubungan faktor wujud / tampilan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar dengan nilai *p value* =0,038
5. Ada hubungan faktor jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar dengan nilai *p value* =0,003
6. Ada hubungan faktor jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar dengan nilai *p value* =0,003

## 6.2 Saran

### 1. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai teori-teori dari kualitas pelayanan kesehatan agar nantinya dapat digunakan pada saat bekerja di tempat tugas masing – masing sehingga kualitas pelayanan ditempat bertugas memperoleh hasil yang lebih baik dari sebelumnya.

### 2. Bagi Puskesmas

Kepada kepala Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar untuk melakukan peningkatan dan evaluasi dalam program pelayanan sebagai berikut :

- 1) Informasi alur pelayanan dan prosedur pelayanan dibuat dalam bentuk banner dengan tulisan yang informatif dan ditempatkan pada tempat yang mudah dibaca pengunjung Puskesmas
- 2) Memberikan pengarahan dan pengawasan serta koordinasi kepada petugas agar proses pelayanan di Puskesmas dapat dijalankan dengan cepat dan tepat
- 3) Mengadakan seminar dan evaluasi bagi para petugas puskesmas dalam hal pelayanan, agar dapat memberikan jaminan rasa aman dan nyaman bagi para pengguna pelayanan kesehatan
- 4) Diharapkan agar lebih meningkatkan mutu pelayanan di bagian tanggung jawab, kepercayaan, empati, tampilan, dan jaminan saat melaksanakan tugas dan sebaiknya petugas kesehatan lebih cepat tanggap dalam

menangani pasien, lebih ramah, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya direkomendasikan untuk meneliti mengenai faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pada pasien di Puskesmas.

### 4. Bagi Institut Pendidikan

Sebagai bahan bacaan serta referensi untuk mahasiswa/i untuk melaksanakan penelitian berikutnya yang lebih sempurna mengenai faktor –faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.