

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Sebanyak 52,1% pasien menyatakan kehandalan (*reliability*) tidak bermutu di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
2. Sebanyak 57,3% pasien menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) tidak bermutu di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
3. Sebanyak 55,2% pasien menyatakan jaminan (*assurance*) tidak bermutu di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
4. Sebanyak 57,3% pasien menyatakan bukti fisik (*tangible*) tidak bermutu di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
5. Sebanyak 53,1% pasien menyatakan empati (*empathy*) tidak bermutu di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
6. Sebanyak 54,2% pasien menyatakan tidak puas di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan mentawai 2024
7. Ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien ($p=0,001$) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
8. Ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien ($p=0,001$) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
9. Ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien ($p=0,001$) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024

10. Ada hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien ($p=0,001$) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
11. Ada hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien ($p=0,001$) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Mapaddegat

Saran untuk Puskesmas Mapaddegat agar dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan pasien seperti pada dimensi kehandalan yaitu diharapkan proses pelayanan petugas dalam menangani pendaftaran dan persiapan pengobatan lebih diperhatikan lagi. Pada dimensi daya tanggap yaitu diharapkan petugas dapat menangani keluhan pasien dan dapat ditindak lanjuti dengan cepat dan tepat. Pada dimensi jaminan yaitu diharapkan petugas dapat memberikan rasa nyaman dalam berinteraksi kepada pasien agar komunikasi antar petugas menjadi lebih baik sehingga pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada dimensi bukti fisik diharapkan petugas agar memperhatikan kebersihan kamar mandi Puskesmas agar dapat menciptakan sebuah kenyamanan bagi pasien dapat memenuhi harapan pasien sehingga pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dan Pada dimensi empati diharapkan petugas agar memberikan perhatian kepada pasien dan dapat memberikan waktu penuh kepada pasien untuk menyampaikan keluhan atau pertanyaan tanpa terburu-buru. Sehingga pasien merasa dihargai, nyaman, dan percaya pada pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat meneliti pengaruh mutu pelayanan kepuasan pasien rawat inap dan di kembangkan dengan variabel yang berbeda agar dapat menggali lebih dalam mengenai kualitas pelayanan pasien rawat inap.

