

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. 21,9% pasien menyatakan tidak puas di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025
2. 32,3% pasien menyatakan dimensi bukti langsung (*tangible*) tidak bermutu di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025
3. 38,5% pasien menyatakan dimensi kehandalan (*reliability*) tidak bermutu di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025
4. 52,1% pasien menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tidak bermutu di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025
5. 52,1% pasien menyatakan dimensi jaminan (*assurance*) tidak bermutu di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025
6. 35,4% pasien menyatakan dimensi empati (*empathy*) tidak bermutu di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025
7. Ada hubungan bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien ($p=0,006$) di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025
8. Ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien ($p=0,003$) di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025
9. Ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien ($p=0,000$) di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025
10. Ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien ($p=0,045$) di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025
11. Ada hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien ($p=0,000$) di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Nanggalo

Saran untuk Puskesmas Nanggalo agar dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan pasien seperti pada dimensi dimensi bukti langsung diharapkan petugas untuk selalu menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi, pada dimensi kehandalan yaitu diharapkan kepada dokter untuk tepat waktu dalam memberikan pelayanan agar pasien tidak merasa kecewa karena terlalu lama menunggu, dimensi daya tanggap diharapkan kepada petugas untuk lebih rutin melakukan penyuluhan dan pada dimensi jaminan diharapkan kepada tenaga kesehatan untuk lebih bersikap lebih perhatian lagi kepada pasien, pada dimensi empati diharapkan pada petugas untuk lebih meluangkan waktu berkomunikasi dengan pasien agar pasien merasa lebih dekat dan nyaman dengan petugas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

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