

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. 50,0% pasien menyatakan tidak puas di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
2. 81,2% pasien menyatakan dimensi kehandalan (*reliability*) tidak bermutu di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
3. 75,0% pasien menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tidak bermutu di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
4. 79,2% pasien menyatakan dimensi jaminan (*assurance*) tidak bermutu di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
5. 79,2% pasien menyatakan dimensi empati (*empathy*) tidak bermutu di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
6. 70,8% pasien menyatakan dimensi bukti fisik (*tangible*) tidak bermutu di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
7. Ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien ($p=0,002$) di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
8. Ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien ($p=0,003$) di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
9. Ada hubungan daya jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien ($p=0,001$) di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024

10. Ada hubungan daya empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien ($p=0,001$) di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024
11. Ada hubungan daya bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien ($p=0,000$) di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Sioban

Saran untuk Puskesmas Sioban agar dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan pasien seperti pada dimensi kehandalan yaitu diharapkan proses penerimaan pasien lebih diperhatikan lagi. Pada dimensi daya tanggap yaitu diharapkan petugas medis untuk cepat tanggap dalam melayani pasien. Pada dimensi jaminan yaitu diharapkan petugas harus sabar dalam memberikan pelayanan agar perilaku petugas dapat menimbulkan rasa nyaman bagi pasien. Pada dimensi empati diharapkan petugas untuk mudah ditemui dan dihubungi oleh pasien agar komunikasi antar petugas menjadi lebih baik sehingga pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada dimensi bukti fisik diharapkan petugas agar selalu menjaga kerapian dan penampilan untuk dapat memenuhi harapan pasien sehingga pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan.

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.