

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian diperoleh nilai gap (kesenjangan antara nilai kenyataan dengan nilai harapan) dari masing-masing dimensi sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) memiliki nilai gap sebesar (-0,52). Atribut yang harus dipertahankan dalam dimensi ini adalah ketersediaan poli sesuai dengan jenis yang ditawarkan.
2. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai gap sebesar (-0,7). Puskesmas Seroja harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi harapan pasien
3. Dimensi *Reliability* (keandalan) memiliki nilai gap sebesar (-0,54). Atribut yang perlu dipertahankan adalah memberikan layanan semenjak kali pertama, menyediakan informasi yang tepat dan perlu, dan rekan kerja reliabel.
4. *Assurance* (jaminan) memiliki nilai gap terendah dibandingkan dimensi yang lain yaitu sebesar (-0,79). Puskesmas Seroja hanya perlu untuk meningkatkan pengetahuan luas tim medis dan para medis.
5. *Emphaty* (empati) menjadi perhatian bagi pihak Puskesmas Seroja agar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. *Emphaty* menempati nilai gap tertinggi sebesar (-0,55). Atribut yang perlu dipertahankan adalah para medis harus lebih memperhatikan kebutuhan pasien.
6. Pada tingkat kesesuaian, menunjukkan bahwa banyak pasien yang merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Seroja sangat sesuai dengan yang diharapkan. Berarti harapan pasien terhadap pelayanan kelima dimensi *Servqual* sudah terpenuhi dengan baik.

5.2 Saran

1. Puskesmas Seroja harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pasien terutama di kuadran 2 yaitu Puskesmas Seroja harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pasien terutama di kuadran 2 yaitu Puskesmas memiliki peralatan terbaru, ruang tunggu Puskesmas yang nyaman dan bersih, tenaga medis selalu bersedia membantu pasien, komunikasi dengan para tenaga medis tepat dan akurat, dan para tenaga medis memberikan pelayanan sesuai janji yang sudah ditentukan, sehingga pengguna merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Seroja.
2. Puskesmas harus memperbaiki kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting oleh pasien akan tetapi kinerjanya dianggap masih rendah terutama di kuadran 1 yaitu lingkungan Puskesmas Seroja yang nyaman dan bersih, para medis selalu bersedia membantu pasien, tim medis dan para medis berpengetahuan luas, para medis tulus dalam menangani pasien, sehingga pasien merasa tidak kecewa dan mau kembali menggunakan layanan Puskesmas Seroja.
3. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian dengan melakukan Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dengan karakteristik pengguna dan juga dengan menindak lanjuti batasan-batasan yang ada agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.