

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien ,maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Karakteristik reponden pada Jenis Kelamin mayoritas adalah laki-laki sebanyak 52 responden (55,3%). Pada Usia mayoritas adalah dewasa tengah (41-60 tahun) 52 responden (54,3%). Tingkat Pendidikan mayoritas adalah S1 sebanyak 41 responden (43,6%). Dan Lama Bekerja mayoritas adalah > 5 tahun sebanyak 69 responden (73,4%).
- 2) Kualitas pelayanan di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah (95,7%) adalah baik dengan tingkat kepuasan pasien (94,7%) puas.
- 3) Adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2024.

V.2 Saran

V.2.1 Bagi Instansi

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi klinik untuk mempertahankan tingkat kepuasan pasien dalam kualitas pelayanan kesehatan dimana yang menjadi koreksi adalah pada dimensi ketanggapan petugas farmasi dalam menagani keluhan obat-obatan baik secara langsung maupun menanggapi

secara cepat melalui aplikasi what app dan koreksi pada kepuasan pasien dalam memiliki fasilitas alat-alat kesehatan yang lebih canggih agar dapat di penuhi.

V.2.2 Bagi Mahasiswa Studi Keperawatan Universitas Nasional

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan perawat mampu empati, dan cepat tanggap dalam melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien. Hasil penelitian ini juga bisa menjadi *evidence based* bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian terkait kepuasan pasien, terutama faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien selain dari kualitas pelayanan yang belum diteliti didalam penelitian ini karena keterbatasan peneliti.

V.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti terkait variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian bisa dilakukan tidak hanya dalam bentuk kuantitatif tapi diharapkan juga dalam bentuk kualitatif supaya bisa menggali lebih dalam lagi dalam bentuk *indept interview* dengan pasien terkait kualitas pelayanan dari fasilitas kesehatan.