

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi, pengaruh yang dimiliki kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan metodologi riset kuantitatif dalam mencari tahu hubungan dan juga pengaruh dari beberapa faktor independen. Setiap hasil uji analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa setiap uji yang dilakukan mampu untuk mencapai syarat atau mencapai reliabel dengan hasil uji yang signifikan.

Melihat dari pemaparan yang sebelumnya dibuat oleh penulis mengenai Pengaruh Kepuasan Pengunjung Lansia Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022, penulis membuat kesimpulan sebagai berikut:

- Terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022
- Sebagian besar masyarakat merasa bahwa kualitas yang dimiliki Puskesmas Bojong Rawalumbu dirasa sudah sangat baik berdasarkan dari hasil penelitian. Dimensi *Tangible* (Berwujud) dengan nilai 51,6%, Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan nilai 53,6%, Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) dengan nilai 64%,

*Assurance* (Jaminan) dengan nilai 60%, dan *Empathy* (Empati) dengan nilai 56%.

- Puskesmas Bojong Rawalumbu juga mendapat penilaian yang baik untuk Kepuasan Masyarakat. Dimana terpenuhinya harapan masyarakat terhadap Puskesmas Bojong Rawalumbu dengan jawaban mayoritas sangat setuju menghasilkan nilai 49%. Lalu terlihat bahwa masyarakat memiliki minat untuk menggunakan jasa/produk dari Puskesmas Bojong Rawalumbu dengan nilai 43,5% dari jawaban setuju. Terakhir, masyarakat memiliki keinginan untuk merekomendasikan Puskesmas Bojong Rawalumbu dengan jawaban mayoritas sangat setuju yang menghasilkan nilai 51,5%.

Dari hasil-hasil tersebut, dapat dimaknai bahwa Kualitas Pelayanan yang dimiliki oleh Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022 sudah terbilang cukup baik dan menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi, mengingat pandemi Covid-19 tidak diprediksi sebelumnya dan juga penyebarannya yang sangat masif secara global, namun Puskesmas Bojong Rawalumbu mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat, khususnya pengunjung dengan usia lanjut. Kualitas Pelayanan masih dapat dimaksimalkan agar tingkat Kepuasan Pengunjung Lansia lebih tinggi lagi.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pada hasil pemaparan kesimpulan dari penelitian yang penulis lakukan, berikut ini adalah beberapa masukan dan rekomendasi terkait

dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022:

1. Menjaga standar pelayanan yang sudah ada dan yang sudah dijalankan selama ini.

2. Meningkatkan seluruh aspek pelayanan mulai dari kemampuan dasar pegawai, keramahan, kelengkapan alat, kecakapan dalam penggunaan alat, sarana dan prasarana, kecekatan, dll agar kualitas pelayanan yang dimiliki Puskesmas Bojong Rawalumbu dapat lebih baik lagi dan menghasilkan tingkat kepuasan yang jauh lebih baik lagi dari sebelumnya.

