

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Singkarak Kabupaten Solok Sumatera Barat, berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Berdasarkan analisis *Servqual* (Gap) dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Singkarak dengan harapan pasien rawat inap terdapat Gap sebesar 1.94, skor ini dikategorikan kelompok tinggi, artinya meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, tetapi pelayanan yang diberikan sudah baik dan memberikan kepuasan yang tinggi kepada pasien.
2. Berdasarkan penelitian analisis *servqual* (Gap) terhadap dimensi kualitas pelayanan terlihat pada *tangible* (X1) menghasilkan Gap sebesar 1.9, skor ini dikategorikan dalam kelompok tinggi. *Empathy* (X2) menghasilkan Gap sebesar 1.9, skor ini dikategorikan dalam kelompok tinggi. *Responsiveness* (X3) menghasilkan Gap sebesar 1.8, skor ini dikategorikan dalam kelompok tinggi. *Reliability* (X4) menghasilkan Gap sebesar 1.9, skor ini dikategorikan dalam kelompok tinggi. *Assurance* (X5) menghasilkan Gap sebesar 2.2 yang mana ini juga termasuk dalam kelompok dikategorikan tinggi.

3. Dari hasil penelitian dimensi yang berada pada kuadran A merupakan dimensi kualitas pelayanan yang penting dan mendapatkan penilaian paling tinggi dalam analisis Importance-Performance Analysis (IPA). Hal ini bukan berarti bahwa dimensi kualitas layanan yang berada pada kuadran B, C, dan D menjadi tidak penting. Namun manajemen ataupun pengelola Puskesmas Singkarak harus lebih bisa untuk konsisten dan fokus dalam mengalokasikan sumber daya yang ada untuk perbaikan kuadran A dan harus bisa mempertahankan dimensi pada kuadran B. dimensi yang ada pada kuadran A diantaranya *tangible* dan *assurance* dan dimensi yang berada pada kuadran B adalah *empathy*.

B. Saran

1. Melihat dari rata-rata skor Gap dalam dimensi kualitas pelayanan berada dalam kategori tinggi. Pihak Puskesmas Singkarak Kabupaten Solok Sumatera Barat sebaiknya tetap mempertahankan kondisi pelayanan pada saat sekarang agar dapat mempertahankan kepuasan pasien atau lebih meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan secara maksimal agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien rawat inap juga maksimal
2. Dilihat dari analisis Importance-Performance, sebaiknya manajemen Puskesmas Singkarak lebih memperhatikan dimensi *tangible* dan *assurance*. Pada dimensi *assurance* yang lebih utama harus memperhatikan apa-apa saja yang dibutuhkan pasien seperti obat-obatan atau alat-alat yang lengkap serta komunikasi dan informasi yang lebih lengkap dan jelas. Peningkatan ini sangat membantu Puskesmas Singkarak dalam meningkatkan kepuasan

pasien rawat inap dalam menggunakan layanan jasa di Puskesmas singkarak Kabupaten Solok.

3. Puskesmas Singkarak perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat memperthankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.

4. Bagi peneliti lain, yang akan membahas mengenai mutu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Singkarak agar memasukkan variabel lain yang juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan menggunakan metode yang lain yang dapat digunakan untuk mengukur mutu atau kualitas pelayanan. Dalam penulisan skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan ini banyak kekurangan dan kesalahannya. Mudah-mudahan penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan, manfaat dan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.