

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yakni mengukur kepuasan masyarakat (pasien) terhadap kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Stabat Lama yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel IKP (Indeks Kepuasan Konsumen) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Stabat Lama dikategorikan berkualitas baik. Hal ini dapat dibuktikan dari ke - 30 atribut / pernyataan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan masyarakat memiliki nilai rata - rata sebesar 3,72 dimana kualitas pelayanannya diartikan memuaskan.
2. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) maka diperoleh nilai rata - rata untuk tingkat kepuasan pelayanan oleh masyarakat ialah sebesar 3,72 serta nilai rata - rata untuk tingkat kepentingan oleh masyarakat ialah sebesar 3,99. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat (pasien) memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Stabat Lama. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini maka dapat digambarkan letak dari seluruh atribut serta peranannya dalam suatu kuadran.
3. Berdasarkan analisis kuadran melalui kuadran tingkat kepuasan pelayanan dan kepentingan masyarakat (pasien) maka diperoleh bahwa atribut - atribut yang berada pada kuadran A merupakan tingginya nilai atau sangat pentingnya atribut tersebut oleh masyarakat, sedangkan tingkat kepuasan pelayanan belum cukup memuaskan masyarakat. Dimensi inilah yang perlu diutamakan dalam perbaikan, atribut yang termasuk ialah:
 - a. Ketersediaan dan kesigapan dokter atau petugas setiap saat (Atribut/pernyataan nomor 17)

- b. Petugas puskesmas penuh perhatian dan sabar dalam melayani pasien (Atribut/pernyataan nomor 26)
4. Berdasarkan tabel hasil Uji *Wilcoxon Signed Rank* diperoleh bahwa terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Petugas UPT Puskesmas Stabat Lama diharapkan untuk terus memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat (pasien) dengan melakukan peningkatan terhadap atribut - atribut pernyataan yang memerlukan perbaikan serta mempertahankan nilai atribut yang sudah baik dengan memberikan pelayanan yang efektif, efisien, tanggap, jujur, serta profesional kepada masyarakat.
2. Untuk mengukur dan menganalisis kepuasan responden terhadap suatu kualitas pelayanan dapat menggunakan metode lainnya seperti metode *Service Quality*, metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, metode *Lost Customer Analysis*, dll.