

B VI SIMPULAN DAN SARAN

A

Mengacu pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan yaitu variabel harapan PUS merasa sangat puas dan variabel kenyataan merasa puas, dimensi empati yaitu variabel harapan dan kenyataan PUS merasa sangat puas, dimensi bukti fisik yaitu variabel harapan merasa sangat puas dan variabel kenyataan merasa puas, dimensi ketanggapan yaitu variabel harapan dan kenyataan PUS merasa sangat puas, dimensi jaminan kepastian yaitu variabel harapan merasa sangat puas dan variabel kenyataan merasa puas. Rata-rata tingkat kepuasan dari 5 dimensi pelayanan terhadap variabel harapan dan kenyataan PUS merasa sangat puas dengan pelayanan MKJP di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur.
2. Tingkat kepuasan secara keseluruhan (CSI) yaitu PUS puas dengan pelayanan MKJP di Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dan memiliki kinerja yang sudah baik. Tingkat kesesuaian atribut-atribut pernyataan dari variabel harapan dan kenyataan atas 5 dimensi pelayanan sangat sesuai dan berdasarkan analisis diagram kartesius yaitu atribut-atribut pada kuadran I menjadi prioritas utama untuk dilaksanakan dan/atau diperbaiki.

A. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah:

1. Bagi Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur

Walaupun PUS merasa puas atas kinerja yang sudah sangat sesuai antara kenyataan dan harapan akan lima dimensi mutu pelayanan MKJP yang diberikan Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur sehingga sangat mampu memenuhi harapan PUS, namun masih terdapat pelayanan yang menjadi prioritas utama yang harus dilaksanakan atau diperbaiki yaitu petugas layanan perlu memberikan komunikasi, informasi dan edukasi secara menyeluruh, petugas bersedia mendengarkan keluhan pasien, kewajaran biaya atau tarif terjangkau serta ketersediaan poli layanan sesuai jenis jasa yang ditawarkan sehingga tingkat kepuasan PUS dapat sesuai dan mampu lebih tinggi dari harapan PUS.

2. Bagi Peneliti

Hendaknya melakukan penelitian lebih lanjut dengan menambah variabel yang representatif, dan mengembangkan teknik analisis yang berbeda misalnya analisis kuantitatif antara tingkat kepuasan terhadap pelayanan MKJP dengan karakteristik pengguna.