

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Responden memiliki rerata umur 37,73 tahun. Responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 60,9%. Responden sebagian besar mempunyai tingkat pendidikan tamat SLTA sebanyak 51,1%. Responden sebagian besar mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 52,2%.
2. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di UGD Puskesmas Kemalang dengan (*p value* < 0,001)

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis memberikan saran:

1. Bagi UGD Puskesmas Kemalang

Diharapkan UGD Puskesmas kemalang perlu menekankan perhatiannya terhadap kualitas pelayanan pegawai. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang menentukan kepuasan pasien. UGD Puskesmas Kemalang perlu lebih memperhatikan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan yang profesional, empati, perhatian, cepat dan bebas dari kesalahan demi meningkatkan kepuasan pasiennya. Kualitas pegawai dapat ditingkatkan melalui pembentukan karakter ramah, sopan dan peduli dengan sesama dengan cara seminar pengembangan karakter. Selain itu, dengan memberikan penguatan pada pegawai dengan menyatukan visi dan misi pegawai agar dapat mempertahankannya. Sering mengadakan evaluasi tentang pelayanan dengan kelompok untuk terus menjaga dan meningkatkan dimensi tersebut agar selalu termonitoring.

2. Bagi pegawai

Diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak dipengaruhi oleh kondisi sosial dan keadaan penyakit pasien. Selain itu dimanapun pelayanan yang diberikan harus sama sehingga tercapai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien dan keluarga. Meningkatkan kekurangan serta mempertahankan kualitas dengan saling berkomunikasi antara teman kerja

maupun pasien terkait segala kekurangan untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Bagi institusi pendidikan

Diharapkan institusi pendidikan memberikan pembekalan baik dengan memberikan diklat maupun seminar tentang pembentukan karakter ataupun *agent of change* kepada mahasiswa agar dalam praktik di UGD maupun pelayanan kesehatan lainnya dapat menjaga kualitas pelayanan sehingga memberikan kepuasan pasien. Dengan pembentukan karakter akan tumbuh sikap disiplin dan tanggung jawab terhadap pribadi seseorang sehingga membuat pegawai kompeten, tepat, cepat dan lainnya dalam memberikan pelayanan.

3. Bagi peneliti lain

Diharapkan peneliti lain melakukan penelitian tidak hanya di UGD namun secara keseluruhan pusat pelayanan kesehatan, agar perbaikan yang dilakukan dapat menyeluru serta tidak hanya terbatas pada satu lingkup saja.