

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Dari hasil analisis faktor dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang berpengaruh dalam pelayanan puskesmas terhadap pelanggannya. Faktor-faktor yang didapatkan oleh analisis faktor terdapat 5 faktor. Faktor-faktor itu adalah
 - Faktor 1 : Usaha Pemenuhan kebutuhan pelanggan
 - Faktor 2 : Keramahan pelayanan
 - Faktor 3 : kenyamanan puskesmas
 - Faktor 4 : Kesiapan dalam pelayanan
 - Faktor 5 : keunggulan puskesmas
2. Dari hasil \overline{TSQ} didapat nilai kualitas pelayanan puskesmas adalah -1,23. Diketahui bahwa jika nilai $\overline{TSQ} > 0$ maka pelayanan dikatakan sangat memuaskan, jika $\overline{TSQ} = 0$ maka pelayanan dikatakan memuaskan, dan jika nilai $\overline{TSQ} < 0$ maka pelayanan dikatakan tidak memuaskan. Dari hasil menandakan

bahwa pelayanan puskesmas belum dapat memenuhi kepuasan pelanggannya sebab nilai $\overline{TSQ} < 0$. Sehingga harus ada bagian yang diperbaiki atau dibenahi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam hasil nilai TSQ dapat diketahui Faktor 1 memiliki nilai -0,32 , faktor 2 memiliki nilai -0,3 , faktor 3 memiliki nilai -0,24 , faktor 4 memiliki nilai -0,23 dan faktor 5 memiliki nilai -0,14. Sehingga didapat nilai paling rendah yaitu pada faktor 1. Faktor 1 yaitu usaha pemenuhan kebutuhan pelanggan dianggap paling tidak dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

3. Dapat dilihat bahwa variable 21 yaitu Pelayanan atau Pemeriksaan cepat memiliki nilai yang paling kecil sehingga sektor atau variabel ini dianggap paling tidak memenuhi kebutuhan pelanggan. Sehingga sektor ini seharusnya diutamakan untuk diperbaiki atau dibenahi dahulu.

5.2 Saran

Perbaikan seharusnya dilakukan menurut prioritas yang diutamakan terlebih dahulu baru kemudian dilakukan penganalisisan dan perbaikan pada bagian yang lainnya. Sektor yang harus dibenahi terlebih dahulu ialah pelayanan yang cepat karena ini tidak akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Penggunaan sumberdaya yang berkompeten dan optimalnya kinerja dari petugas dapat membantu menghasilkan pelayanan yang memuaskan. Untuk hasil lebih jauh penelitian dapat menggunakan metode lainnya untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan.

