

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ledeng Kota Bandung dengan harapan pasien dinilai baik, dikategorikan dalam kelompok sedang atau memuaskan, meskipun belum sepenuhnya bisa memenuhi harapan pasien, tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Hal ini berarti Puskesmas Ledeng Kota Bandung telah dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (*Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*) secara bersama-sama memiliki persentase tingkat kualitas dalam kategori tinggi terhadap kepuasan pelanggan Puskesmas Ledeng Kota Bandung. Kepuasan pelanggan terhadap dimensi *Reliability*, *Responsiveness* dinilai rendah oleh pelanggan Puskesmas.
3. Berdasarkan hasil analisis (kesesuaian antara harapan dengan kinerja) tiap dimensi, dapat disimpulkan dimensi yang paling memuaskan pasien diantara variabel yang ada adalah dimensi yang memiliki tingkat kepuasan terbesar yakni dimensi *Tangibles*. Skor dimensi tersebut dikategorikan tinggi dan sangat memuaskan, dapat dikatakan bahwa dimensi-dimensi ini sudah sangat memuaskan, kemudian dimensi selanjutnya diikuti dimensi

*empathy*, dan yang terakhir dimensi *responsiveness*. Meskipun belum sepenuhnya pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai harapan pelanggan tetapi pelayanan Puskesmas Ledeng Kota Bandung sudah cukup baik dan agar terus ditingkatkan.

4. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Ledeng Kota Bandung, maka akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan. Begitu juga sebaliknya, jika hasil kinerja yang diterima tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan timbul persepsi yang kurang baik dan menghasilkan ketidakpuasan bagi pelanggan.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, evaluasi dan tindak lanjut bagi pihak Puskesmas Ledeng Kota Bandung dan peneliti lain. Adapun rekomendasi yang diajukan adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Pihak Puskesmas Ledeng Kota Bandung**

- a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak Puskesmas Ledeng Kota Bandung sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi *Tangibles* dan *Empathy*, dimana dimensi-dimensi ini memiliki tingkat kepuasan pelanggan terbesar dibandingkan dengan dimensi yang lain, tetapi dimensi lain juga perlu diperhatikan agar lebih ditingkatkan pelayanannya.

- b. Item-item yang masih kurang pelayanannya di masing-masing dimensi kualitas pelayanan agar selalu diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya agar memuaskan pasien, terutama pada dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*.
- c. Puskesmas Ledeng perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

## **2. Bagi Peneliti Lain**

- a. Penelitian di Puskesmas, khususnya penelitian dengan subjek pasien/pelanggan dibutuhkan perencanaan yang matang, baik dari segi materi penelitian maupun masalah perizinan, sehingga jika ingin melakukan penelitian serupa hendaknya mempertimbangkan waktu dalam menyiapkan materi dan mengurus perizinan.
- b. Mempergunakan instrumen kualitas pelayanan yang lebih *up to date*, karena perkembangan ilmu yang cukup pesat, khususnya psikologi terus berkembang dari waktu ke waktu.
- c. Melakukan pengembangan dari instrumen penelitian yang telah ada.

- d. Melakukan studi pendahuluan yang mendalam, agar mendapatkan gambaran yang jelas mengenai subjek serta lingkungan yang akan diteliti.
- e. Melakukan penyebaran angket atau kuisisioner dengan terorganisir untuk meminimalisir kemungkinan ada yang tercecer atau tidak terisi.
- f. Menambah jumlah sampel untuk mendapatkan data yang lebih *representative* dan beragam.

