

BAB V PENUTUP

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan berjumlah 89 orang (59.3%) dan yang mengatakan sangat puas berjumlah 61 orang (40.7%). Indeks kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa hal, diantaranya sebagai berikut.

1. Indeks kepuasan pasien ditinjau dari indikator reliability (kehandalan) di Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan Kabupaten Gorontalo tergolong baik.
2. Indeks kepuasan pasien ditinjau dari indikator responsiveness (ketanggapan) di Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan Kabupaten Gorontalo tergolong baik.
3. Indeks kepuasan pasien ditinjau dari indikator assurance (jaminan) di Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan Kabupaten Gorontalo tergolong puas.
4. Indeks kepuasan pasien ditinjau dari indikator tangible (kenyataan) di Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan Kabupaten Gorontalo tergolong baik.
5. Indeks kepuasan pasien ditinjau dari indikator empathy (perhatian) di Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan Kabupaten Gorontalo tergolong baik.

5.2 Saran

1. Masyarakat sebaiknya dapat memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas Limba B Kota Selatan karena pihak Puskesmas telah melaksanakan kualitas layanan yang baik.
2. Manfaat Untuk Instansi

Pihak puskesmas Limba B Kota Selatan harus terus meningkatkan kualitas layanan agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kompetensi petugas juga harus dapat ditingkatkan karena pasien yang mengeluhkan masalah kesehatannya perlu mendapatkan jawaban yang memuaskan dari petugas kesehatan. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk terus memberikan training kepada petugas kesehatan baik secara formal maupun non formal sehingga pengetahuan dan profesionalisme petugas kesehatan semakin baik. Selain itu pasien juga ingin merasa aman dalam mendapatkan pelayanan kesehatan karena rasa aman merupakan hal yang dibutuhkan pasien sebelum mendapatkan pelayanan maupun setelah mendapatkan layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 2001. *Pengantar Administrasi Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : PT Binapura Aksara.
- Bappenas. 2009. Bab 28: *peningkatan akses masyarakat terhadap kesehatan berkualitas*. Available.
- Dapkes, RI. 2004. *Kebijakan Dasar Puskesmas* (Kep. Menkes No. 128)
- Depertemen Kesehatan. 2009. *Sistem Kesehatan*. Jakarta
- Depertemen Kesehatan RI. 2007. Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Standar Minimal Pelayanan Kesehatan Puskesmas.
- Fizsimmons, J, A. 2008. *Service Management Mewujudkan Pelayanan*. Yogyakarta : Mc Graw Hill.
- Gerson, F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Panduan Menciptakan Layanan Bermutu. Jakarta : PPM.
- Jannah, D. 2003. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk mewujudkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan*. Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kep Men Pan No. 25 tahun 2004. *Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Kotler, P. 2007. *Dasar – Dasar Kepuasan Pemasaran, Jilid Sembilan*. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Indeks. Jakarta
- Moenir, Drs, H, A, S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Purwanto, S. 2007. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan*. Yogyakarta : Gava Media.
- Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ratminto & Atik SW. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizens Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

- Riyadi, S. 2004. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Puskesmas*, Rhineka Cipta : Jakarta
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Pohan, I S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Buku kedokteran EGC.
- Subarsono, N. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Supranto, M. A. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Rineka Cipta : Jakarta
- Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran industri jasa kesehatan*. Yogyakarta : Andi Offset
- Sugiono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2005. *Servis Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tangkilisan, H. 2007. *Manajemen public*. Jakarta : PT Grasindo
- Wike, D.A. 2009. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien*. Semarang : Bumi Aksara.
- Wijono, D. 2008. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi, Dan Aplikasi*. Surabaya : Airlangga University Press
- Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : Ekosiana