

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo Terhadap Kepuasan Pasien. Dengan demikian maka diharapkan bagi petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dalam rangka untuk menciptakan stigma positif dari pasien yang menggunakan jasa Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan terletak pada kriteria yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasien yang membutuhkan jasa kesehatan. Meskipun demikian masih terdapat aspek yang harus dibenahi mengenai jaminan dalam pelayanan. Kemudian Kepuasan Pasien terletak pada kriteria yang baik. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa pasien pada Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Meskipun demikian masih perlunya perhatian atas pelayanan yang kurang efektif yang diberikan oleh petugas Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Puskesmas Manangu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo memberikan pelayanan yang optimal dengan menerapkan komitmen dalam sistem antrian ketika melakukan pelayanan sebab adanya kedekatan personal membuat sistem tersebut tidak terlaksana sehingga banyak pasien mengeluhkan hal tersebut.
2. Sebaiknya Puskesmas Manangu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo berupaya untuk mengikutkan pelatihan bagi petugas puskesmas dalam hal pelayanan yang prima dalam kesehatan sehingga petugas Puskesmas Manangu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal pada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, Gloria K.Q. 2010. The effect of service quality on customer satisfaction in the utility Industry – A case of vodafone (Ghana)
- Alrubaiee, Laith. 2011. The Mediating effect of patient satisfaction in the Patients' perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship
- Arikunto S, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI,. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta
- Azwar, Azrul. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa. Aksara
- Barnes, James G., 2003. Secrets Of Customer Relationship Management, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Basu, Swasta. 2008. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Depkes RI, 2009. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta. 2. Penerbit Depkes RI
- Donabedian, A. 2000. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Ann Arbor, MI: Health Administration Press
- Gibson, James,L. 2007. Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kurniawan, Adi. 2010. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pos express di pt. Pos indonesia (Persero) Kantor pos cukir
- Lukman, Sampara, 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: Penerbit STIA-LAN Prss

- Lupiyoadi, Rambat, 2013: Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba. Empat.
- Mardiyanto, Dian Puji. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus PT.NAV Karaoke Keluarga Manyar Kertoarjo Surabaya)
- Nasution, M. Nur. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nidia. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar
- Nisza, Haratul 2012 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Nova, Rahadi Fitria. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
- Pohan,. 2003. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Bekasi: Penerbit Kesaint Blane.
- Puti, Widya Chitami. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap rumah sakit Otorita Batam
- Retno, Dewi Indriaty. 2010. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang). Skripsi Fakultas Ekonomi-Universitas Diponegoro, Semarang
- Riduwan. 2007. Rumus dan Data dalam Analisis Statistika. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2012. Analisis SPSS pada Statistik Parametrik. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Siswoyo, Yusman Gito. 2012. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Kfc jembatan merah plaza di surabaya

- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy 2008. Strategi Pemasaran. Edisi tiga, Jakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. Pemasaran Strategik. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Umar, Husain. 2005. Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia. Pusat.
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
- Yamit, Zulian . 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Zamil, Ahmad Mahmoud. 2011. The Impact of Health Service Quality on Patiens' Satisfaction over private and Public Hospitals in Jordan: A Comparative Study