

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

1. Kualitas layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) pada pasien rawat inap terdapat 1 orang pasien rawat inap atau 3.9 % yang merasakan adanya kualitas layanan lima S yang positif. Kemudian sebanyak 24 orang atau sebesar 92.2 % yang merasakan hal negatif dari Penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Serta 1 orang pasien rawat inap atau 3.9 % yang merasakan adanya kualitas layanan lima S yang sangat negatif.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo sebanyak 12 orang atau sebesar 46.2 % yang puas. Serta sisanya sebanyak 14 orang atau sebesar 53.8 % yang tidak puas dengan penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) atau pun sikap pendekatan staf pada pasien ketika pertama kali datang di Puskesmas sampai mendapat perawatan diruang rawat inap.
3. Ada pengaruh Kualitas Layanan Lima S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan Dan Santun) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo dilihat dari nilai signifikansi yaitu (*P-Value* = 0.001) lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ dan nilai koefisien korelasi 0.604 atau sebesar 60.4% yang berada pada kategori yang kuat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pada simpulan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut ini:

1. Bagi Sarana pelayanan kesehatan perlunya upaya konkrit yang dilakukan serta pengawasan dan evaluasi agar pelayanan yang diberikan semakin berkualitas, dengan tujuan pelayanan tersebut maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo
2. Bagi Petugas kesehatan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan professional agar tidak terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan demi tercapainya kepuasan tertinggi bagi pengguna jasa/pasien.
3. Bagi Mahasiswa diharapkan untuk melakukan pengembangan penelitian tentang kualitas layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) dalam meningkatkan kepuasan pasien agar tercapainya mutu pelayanan yang baik di sarana pelayanan kesehatan.
4. Bagi Peneliti lain diharapkan untuk meneliti semua unsur dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, WD. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia
- Ayuningtyas. 2014. *Kebijakan Kesehatan Prinsip dan Praktek*. Jakarta: Rajawali Pers
- Azwar. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. Universitas Indonesia: Binarupa Aksara
- Bagyono. 2013. *Kunci Praktis Metodologi Penelitian Kesehatan Promotif-Preventif*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Barata, Adaya, A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Beku. 2013. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Puskesmas Boawae Kecamatan Boawae Kabupaten Nagekeo*. Skripsi. Universitas Indonesia Timur Makassar. Makassar. Diakses Tanggal 14 April 2018
- Depkes RI. 2005. *Buku Petunjuk Pengisian, Pengolahan, dan Penyajian Data Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI. Diakses Tanggal 14 April 2018
- Dikes Kabupaten Gorontalo. 2018. *Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo Tahun 2017-2018*. Kabupaten Gorontalo.
- Hafid. 2014. *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa*. Jurnal Kesehatan. Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Hayaza. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya Utara*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2 No.2. Universitas Surabaya. Diakses Tanggal 13 April 2018
- Heriandi. 2008. *Mutu Pelayanan kesehatan Dirumah sakit dan kepuasan konsumen*. Jakarta: EGC.
- Imron. 2009. *Manajemen Logistik Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto

- Indriaty. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang. Diakses Tanggal 13 April 2018
- Lovelock, Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Meilana, D. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung Bandar Lampung. Diakses Tanggal 13 April 2018
- Menteri Kesehatan RI. 2014. *Permenkes No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Diakses Tanggal 14 April 2018
- Notoatmodjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Oroh, dkk. 2014. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan TingkatKepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan*. Jurnal. Universitas Sam Ratulangi Manado. Diakses Tanggal 13 April 2018.
- Pohan, I.S. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar*.
- Rachmawati. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Rahadi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasanpasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta*.Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Riyadi, dkk. 2015. *Evaluasi Pelayanan Prima Dalam Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara Dan Malang Selatan)*. Jurnal. Universitas Brawijaya. Diakses Tanggal 13 April 2018
- Rizal A & Riza Y. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin*.
- Sekjen DPR RI. 2017. *Hasil Survey Kepuasan Pasien Bagian Pelayanan Kesehatan Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2016*. Sekretaris Jendral dan Badan Keahlian DPR RI. Jakarta. Diakses Tanggal 13 April 2018
- Situmorang, E. 2014. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang*. Jurnal Kesehatan. Program Studi

Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Suparman, 2013. *Pengaruh Penerapan Layanan Lima S Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Balongpanggung Kabupaten Gresik*.

Supartiningsih. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit Yogyakarta.

Tando. 2013. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: In Media.

Tutik. 2017. *Presepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Boring Palembang*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini. Politeknik Darussalam Palembang.