

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka makin baik pula mutu dari pelayanan kesehatan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian mengenai penelitian mutu layanan kesehatan di Puskesmas Bareng kota Malang dengan menggunakan perhitungan selisih antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat disimpulkan secara keseluruhan mutu pelayanannya baik. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu usia dan pendidikan. Namun terdapat juga hal-hal yang perlu diperbaiki oleh pihak puskesmas yaitu memberikan tindakan yang tepat sejak awal untuk pasien, memberikan tindakan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, mencatat berkas dengan benar, memberikan pelayanan dengan segera, memberikan tindakan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, menunjukkan kemauan untuk membantu pasien, dan mempunyai cukup waktu dalam berkomunikasi dengan pasien.

#### **5.2 Saran**

##### **5.2.1 Bagi Puskesmas Bareng**

Memprioritaskan perbaikan pelayanan pada item yang terdapat di kuadran A, memberikan tindakan yang tepat sejak awal untuk pasien, memberikan tindakan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, mencatat

berkas dengan benar, memberikan pelayanan dengan segera, memberikan tindakan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, menunjukkan kemauan untuk membantu pasien, dan mempunyai cukup waktu dalam berkomunikasi dengan pasien dan tetap mempertahankan prestasi yang terdapat di kuadran B.

### **5.2.2** Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian, peneliti perlu meyakinkan kepada calon responden tentang pentingnya penelitian dan manfaat penelitian sehingga akan meminimalisir ketidaksetujuan calon responden menjadi sampel penelitian. Disamping itu, pendekatan dan komunikasi yang baik kepada responden akan mempengaruhi bagaimana responden berpartisipasi dengan baik pada penelitian. Selain itu, saran untuk peneliti selanjutnya adalah agar peneliti mengembangkan penelitian ini, yaitu peneliti dapat menambahkan item pertanyaan pada kuesioner dengan cara mengembangkan indicator variabel yang ada. Peneliti juga perlu menggali lebih dalam tentang item-item yang kurang memuaskan menurut persepsi pasien, sehingga akan lebih baik jika penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.