BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil perhitungan rerata tingkat harapan pasien sebesar 3,19 yang termasuk dalam kategori cukup.
2. Hasil perhitungan rerata tingkat kinerja petugas sebesar 3,37 yang termasuk dalam kategori cukup.
3. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pasien dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 84,25 yang termasuk dalam kategori sangat puas.

B. Saran

Puskesmas Kromengan perlu memperhatikan aspek-aspek dalam mutu pelayanan yang dapat menunjang kinerja pelayanan meliputi fasilitas fisik, prosedur penyampaian informasi yang jelas, penarikan tarif biaya, antrian pasien, kebersihan peralatan yang digunakan dalam pelayanan serta kemampuan, pengetahuan dan kecakapan petugas dalam menjalankan tugasnya.