

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tangibles (X_1) atau bukti fisik, yang mencakup kondisi bangunan, kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, dan sarana prasarana lainnya, terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas fisik yang memadai dan tertata rapi memberikan kesan positif kepada pasien serta meningkatkan kenyamanan selama berada di Puskesmas.
2. Reliability (X_2) atau keandalan, yang mencakup konsistensi pelayanan, keakuratan dalam pemberian obat, dan kemampuan menyelesaikan keluhan pasien, juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Keandalan petugas dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab turut meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Responsiveness (X_3) atau daya tanggap, yang berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespon kebutuhan atau keluhan pasien, berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan yang cepat dan tanggap akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti kecepatan dalam proses administrasi.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

4. Assurance (X_4) atau jaminan, meliputi profesionalitas petugas, pengetahuan dan keahlian, serta kemampuan dalam memberikan rasa aman kepada pasien, juga memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Ketika petugas mampu menunjukkan sikap profesional dan menjaga kerahasiaan pasien, maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan akan semakin tinggi.
5. Empathy (X_5) atau empati, yang mencakup perhatian secara personal kepada pasien, pelayanan tanpa diskriminasi, serta kesabaran dalam memberikan layanan, turut berperan dalam membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan. Semakin besar empati yang ditunjukkan oleh petugas, maka semakin baik pula penerimaan pelayanan di mata pasien.
6. Secara keseluruhan, kelima variabel *tangibles* (bukti fisik) X_1 , *reliability* (keandalan) X_2 , *responsiveness* (daya tanggap) X_3 , *assurance* (jaminan) X_4 , dan *empathy* (empati) X_5 secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan (Y) di Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak bisa hanya fokus pada satu aspek saja, melainkan harus dilakukan secara menyeluruh pada semua dimensi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, berikut ini adalah beberapa saran yang dapat diberikan sebagai rekomendasi untuk perbaikan layanan di Puskesmas Kotabaru:



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

1. Tangibles (X_1) atau bukti fisik, meningkatkan dan merawat sarana fisik secara rutin, seperti kebersihan toilet, kenyamanan ruang tunggu, serta kerapian fasilitas, agar pengalaman pasien saat berkunjung menjadi lebih baik.
2. Reliability (X_2) atau keandalan, menjaga konsistensi dan keakuratan layanan, termasuk dalam pemberian obat dan diagnosa medis, serta memperbaiki sistem penanganan keluhan agar dapat diselesaikan secara tuntas dan memuaskan.
3. Responsiveness (X_3) atau daya tanggap, meningkatkan daya tanggap petugas dengan mempercepat proses pelayanan dan administrasi, serta memastikan tidak ada penundaan dalam memberikan layanan kepada pasien.
4. Assurance (X_4) atau jaminan, menjamin rasa aman bagi pasien, baik dalam hal profesionalisme petugas maupun kepercayaan bahwa informasi medis pasien dijaga dengan baik.
5. Empathy (X_5) atau empati, meningkatkan empati dalam pelayanan, terutama dalam hal kesabaran dan sikap ramah petugas, agar pasien merasa diperhatikan dan dihargai secara personal.