

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Ngaglik I Sleman, untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai *customer satisfaction index* adalah 83,04% yang menunjukkan bahwa index pelayanan puskesmas terhadap pasien yang datang ke puskesmas Ngaglik I berada pada kategori “*Good*” atau “puas” dan masih dapat ditingkatkan.

Dari hasil analisa kuadran diagram kartesius *Importance Performance Analysis* terdapat dua atribut yang masuk kedalam kategori kuadran I yang menjadi prioritas perbaikan atribut pelayanan pada Puskesmas Ngaglik I. Kedua atribut tersebut adalah tidak tepatnya waktu pelayanan pendaftaran pasien, dan kurangnya lokasi parkir. Kedua atribut tersebut juga memiliki tingkat kesesuaian yang lebih kecil dari batas tolak ukur pengambilan keputusan yaitu 94,72%, sehingga memerlukan perbaikan (*action*).

2. Usulan perbaikan dalam meminimalisir kesalahan dan upaya peningkatan pelayanan di puskesmas Ngaglik I adalah menyewa lahan parkir khusus untuk pengunjung yang membawa kendaraan roda empat agar tidak parkir di bahu jalan, melakukan penambahan pelatihan bagian pendaftaran, membedakan pendaftaran pasien antara kartu BPJS dan umum, penambahan papan informasi pendaftaran, dan penambahan *security* atau pihak pengamanan sebagai sumber informasi bagi pasien yang berkunjung ke puskesmas Ngaglik I.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan maka, saran yang diberikan bagi puskesmas sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak puskesmas secara berkala melakukan pelatihan atau pembinaan kepada semua karyawan sesuai dengan tugasnya masing – masing, agar menjadi cekatan dalam menjalankan tugasnya. Selain itu juga perlu dilakukan inspeksi secara rutin, agar karyawan puskesmas menjadi lebih disiplin, serta untuk mengurangi kesalahan dalam pelayanan pasien.
2. Terdapat saran yang diharapkan menjadi pertimbangan oleh pihak puskesmas, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dimana dapat dilakukan dengan implementasi terhadap usulan perbaikan yang telah diberikan.
3. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan konsumen sehingga puskesmas Ngaglik I akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.