

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Lanjut Usia di Puskesmas Kota Jambi Tahun 2020, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak ada pengaruh bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.
2. Tidak ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.
3. Tidak ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.
4. Tidak ada pengaruh jaminan (*assurances*) terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.
5. Adanya pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kota Jambi.

5.2 Saran

1. Bagi Dinas Kesehatan Kota Jambi

Memberikan pelatihan bagi tenaga kesehatan untuk kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kesehatan lanjut usia dalam memberikan pelayanan.

2. Bagi Puskesmas Kota Jambi

Mempertahankan dimensi empati berupa pelayanan yang empatik dan komunikatif serta melakukan hubungan, komunikasi dan memahami kebutuhan pasien untuk lebih melakukan suatu pelayanan kesehatan yang baik dan prima kepada pasien usia lanjut.

3. Bagi Peneliti

Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menjelaskan peran faktor lain yang relevan dengan memperhatikan aspek internal dan eksternal staf Puskesmas. Misalnya motivasi petugas dan iklim kerja Puskesmas. Hal ini disebabkan oleh faktor selain kualitas pelayanan yang diduga mempengaruhi kepuasan pasien lansia. Selain itu peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan analisis statistik yang lebih mendalam seperti analisis multivariate dalam melihat faktor risiko dominan apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien lansia yang tidak puas.