

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Karakteristik pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum di Puskesmas Gedangan adalah 90% pasien telah puas terhadap pelayanan, pasien yang berobat di poli umum mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia 31-40 tahun, dan berpendidikan terakhir mayoritas SMA dan memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga.
2. Berdasarkan analisis *Gap* dan analisis kuadran menggunakan Diagram Kartesius menunjukkan bahwa atribut variabel atau pernyataan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan yaitu kemampuan dokter untuk cepat tanggap menangani dan menyelesaikan keluhan pasien, dan pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas.

5.2 Saran

Saran yang diberikan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya kepada pihak puskesmas adalah agar melakukan evaluasi terlebih dahulu tentang kualitas pelayanan yang di puskesmas terutama di poli umum, setelah itu dilakukan perbaikan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna retribusi di puskesmas terutama di poli umum. Sehingga diperoleh kualitas pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya.