

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru termasuk dalam kategori berkualitas, hal ini ditunjukkan dengan skor gap keseluruhan dimensi kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama sebesar 0,20 dan pada Puskesmas Cijagra Baru sebesar 0,18.
2. Hasil uji *Mann Whitney U Test* dalam penelitian ini membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru, yang dibuktikan dengan taraf signifikansi pada kualitas pelayanan kesehatan sebesar 0,800.

6.2 Saran

Berdasarkan pemaparan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diusulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan penampilan gedung Puskesmas Cijagra Baru dengan cara memperbaiki beberapa bagian yang mengalami kekurangan atau kerusakan.

2. Meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Cijagra Lama dan Puskesmas Cijagra Baru dengan cara memberikan perhatian kepada pasien dan melayani pasien dengan ramah.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara, 2010.

Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.

Keller, Gerald. *Statistics For Management and Economics. Eleventh Edition*. USA: Cengage Learning, 2018.

Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.

Notoatmodjo, Soekidjo. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.

Riadi, Edi. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IMB SPSS)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2016.

Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama, 2019.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, 1990.

Sumber Jurnal

Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* 49, (Fall 1985): 41-50.

Dokumen Resmi

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang *Pelayanan Kesehatan Masyarakat*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

