

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pegawai terhadap dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*) tergolong cukup puas.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini dapat disarankan bahwa pelayanan di Poliklinik Maranatha, Bandung perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Pelayanan seperti ini dapat dijadikan contoh bagi Poliklinik lain yang juga memberikan pelayanan terhadap pegawai dan mahasiswa.

Tapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dari pihak Poliklinik Maranatha antara lain yaitu ruang tunggu perlu diperluas dan dibuat lebih nyaman lagi. Disamping itu pihak Poliklinik Maranatha perlu memikirkan prosedur penerimaan pasien yang lebih baik lagi dan bersifat modern misalnya dengan menggunakan *software* untuk mendata identitas dan rekam medik pasien.

Perlu diadakan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Poliklinik sesudah diberlakukan ASKES sehingga bisa menggambarkan tingkat kepuasan pasien dengan adanya asuransi kesehatan.