

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan proses pengolahan data penelitian yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2025, mengenai “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Utama Medika Farma Subang Kabupaten Subang Tahun 2025” di peroleh kesimpulan yaitu, dari hasil penelitian:

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien pada aspek nyata (*tangibles*), sebanyak 6 responden (20%) pasien menyatakan tidak puas.
2. Tingkat kepuasan pasien pada aspek empati (*Emphaty*), sebanyak 5 responden (17%) pasien menyatakan tidak puas.
3. Tingkat kepuasan pada aspek keandalan (*reliability*), sebanyak 8 responden (27%) menyatakan tidak puas.
4. Tingkat kepuasan pada aspek daya tanggap (*responsive*), sebanyak 11 responden (37%) pasien menyatakan tidak puas.
5. Tingkat kepuasan pada aspek jaminan (*assurance*), sebanyak 3 responden (10%) pasien menyatakan tidak puas.

B. Saran

1. Bagi Klinik Utama Medika Farma Subang
Mayoritas pasien menyatakan kepuasan terhadap layanan medis Klinik Utama Medika Farma Subang. Hal ini perlu dipertahankan agar pasien atau mereka yang berobat merasa nyaman, mendapatkan perawatan

berkualitas, mendapatkan informasi yang mudah dipahami, dan mendapatkan layanan yang tepat.

2. Bagi Prodi S1 Fakultas Ilmu Kesehatan

Perlunya menambah referensi mengenai kepuasan pelayanan kesehatan dan memberi keterampilan pada mahasiswa.

3. Bagi Petugas Kesehatan

Perlunya melakukan pelatihan kepada petugas kesehatan secara berkala untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan desain lain yang berbeda.

5. Bagi Pasien

Komunikasi yang jelas dan empati, pelayanan yang cepat dan efisien, kebersihan dan kenyamanan fasilitas, serta penerapan teknologi digital untuk layanan yang lebih baik.