

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak (53,2%) responden mempersepsikan kepuasan pasien tidak puas di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.
2. Sebanyak (46,9%) responden mempersepsikan dimensi kehandalan(*reliability*) tidak bermutu di Puskesmas Nnanggalo tahun 2023.
3. Sebanyak (47,9%) responden mempersepsikan dimensi daya tanggap(*responsiveness*) tidak bermutu di Puskesmas Nnanggalo tahun 2023.
4. Sebanyak (45,8%) responden mempersepsikan dimensi jaminan(*assurance*) tidak bermutu di Puskesmas Nnanggalo tahun 2023.
5. Sebanyak (42,7%) responden mempersepsikan dimensi empati(*empathy*) tidak bermutu di Puskesmas Nnanggalo tahun 2023.
6. Sebanyak (44,8%) responden mempersepsikan dimensi bukti fisik(*tangibles*) tidak bermutu di Puskesmas Nnanggalo tahun 2023.
7. Terdapat hubungan kehandalan(*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023 ($p = 0,0001$).
8. Terdapat hubungan daya tanggap(*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023 ($p = 0,036$).

9. Tidak terdapat hubungan jaminan(*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023 ($p = 1,000$).
10. Tidak terdapat hubungan empati(*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023 ($p = 0,376$).
11. Terdapat hubungan bukti fisik(*tangibles*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023 ($p = 0,017$).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Nanggalo

Saran untuk Puskesmas Nanggalo agar lebih ditingkatkan lagi mutu pelayanan kesehatan dengan meningkatkan fasilitas dan sebaiknya ditingkatkan lagi alur pendaftarannya/prosedur pelayanan agar pasien tidak merasa terbelit-beli ketika dilayani, agar lebih cepat tanggap serta meningkatkan sarana dan prasarana agar pasien merasa puas serta ramah petugas kesehatan terhadap semua pasien ketika sedang melayani dan lebih diperhatikan lagi ketersediaan obat yang ada di Puskesmas Nanggalo.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi atau wacana ilmiah yang dapat dipergunakan untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat meneliti pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan sehingga dapat mengetahui pula pengaruh pelayanan kesehatan tersebut.

