

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. 56% pasien mempersepsikan kualitas pelayanan tidak bermutu di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023.
2. 51% pasien mempersepsikan kepuasan pasien tidak puas di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023.
3. Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023 (*p-value 0,047*).

B. Saran

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

1. Bagi Puskesmas Air Tawar

- a) Diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berdampak terhadap kepuasan pasien dengan meningkatkan daya tanggap dan empati seperti kecepatan perawat dalam memberi respon terhadap permintaan pasien, petugas administrasi memberi informasi yang jelas terhadap pertanyaan yang diajukan dan petugas memberikan pelayanan yang ramah dimana dalam melakukan

pelayanan tanpa membeda-bedakan pasien di puskesmas agar pasien merasa puas dalam pelayanan kesehatan.

- b) Diharapkan Puskesmas Air Tawar lebih meningkatkan melakukan monitoring evaluasi survey kepuasan yang telah dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dan cara meningkatkannya dapat mendorong seluruh tenaga kesehatan untuk selalu fokus pada kebutuhan dan keinginan pasien.
- c) Diharapkan tenaga kesehatan lebih meningkatkan mendengarkan keluhan pasien dengan sabar, berikan jawaban yang jelas dan mudah dimengerti, serta luangkan waktu untuk menjelaskan prosedur medis atau informasi kesehatan dengan baik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat meneliti pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan dikembangkan dengan variabel yang berbeda agar dapat menggali lebih dalam mengenai kualitas pelayanan pasien rawat jalan agar pasien merasa puas.