BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian yang telah dilaksanakan tentang hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2025, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak (80,2%) responden mempersepsikan dimensi kehandalan *(reliability)* tidak bermutu di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2025.
2. Sebanyak (70,8%) responden mempersepsikan dimensi daya tanggap *(responsiveness)* tidak bermutu di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2025.
3. Sebanyak (75,0%) responden mempersepsikan dimensi jaminan *(assurance)* tidak bermutu di Puskesmas Air Tawar tahun Kota Padang2025.
4. Sebanyak (75,0%) responden mempersepsikan dimensi empati *(empathy)* tidak bermutu di Puskesmas Air Tawar tahun Kota Padang 2025.
5. Sebanyak (65,6%) responden mempersepsikan dimensi bukti fisik *(tangible)* tidak bermutu di Puskesmas Air Tawar tahun Kota Padang 2025.
6. Sebanyak (56,3%) responden mempersepsikan fasilitas kurang baik di puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2025
7. Sebanyak (53,1%) responden mempersepsikan kepuasan pasien tidak puas di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2025.
8. Terdapat hubungan kehandalan*(reliability)* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2025 (p = 0,001)

9. Terdapat hubungan daya tanggap *(responsiveness)* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2025 (p = 0,0001)
10. Terdapat hubungan jaminan *(assurance)* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2025 (p = 0,0001)
11. Terdapat hubungan empati *(empathy)* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2025 (p = 0,0001)
12. Terdapat hubungan bukti fisik *(tangible)* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2025 (p = 0,0001)
13. Terdapat hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2025 (p = 0,0001)

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat peniliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Air Tawar

   Puskesmas Air Tawar sebaiknya lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan dan fasilitas dengan ditingkatkan lagi alur pendaftarannya prosedur pelayanan agar pasien tidak merasa terbelit belit ketika dilayani, serta menjelaskan secara rinci apa yang pasien tanyakan, tingkatkan ketepatan waktu agar pasien tidak terlalu menunggu lama, dan meningkatkan sarana dan prasarana agar pasien merasa puas serta sesuaikan penmpatan papan petunjuk dengan ruangan yang tersedia di Puskesmas Air Tawar.

2. Bagi Institusi Pendidikan

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

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan judul yang berbeda seperti mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kelengkapan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan, serta dapat memperluas variabel penelitian agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait kualitas pelayanan dan fasilitas rawat jalan demi terwujudnya kepuasan pasien.