

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025 dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebanyak 55 (57,3%) responden menyatakan tidak puas terhadap kepuasan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
2. Sebanyak 30 (31,2%) responden menyatakan tidak bermutu terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
3. Sebanyak 60 (62,5%) responden menyatakan kehandalan tidak bermutu di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
4. Sebanyak 47 (49,0%) responden menyatakan daya tanggap tidak bermutu di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
5. Sebanyak 42 (43,8%) responden menyatakan jaminan tidak bermutu di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
6. Sebanyak 59 (61,5%) responden menyatakan empati bermutu di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
7. Sebanyak 49 (51,0%) responden menyatakan bukti fisik bermutu di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
8. Tidak terdapat hubungan kehandalan (*Reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025 ($p = 0,365$).
9. Terdapat hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025 ($p=0,000$).

10. Terdapat hubungan jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025 ($p=0,000$).
11. Tidak terdapat hubungan empati (*Empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025 ($p=0,581$).
12. Terdapat hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025 ($p=0,000$).
13. Terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025 ($p=0,005$).

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Ambacang

Saran untuk Puskesmas Ambacang agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan meningkatkan fasilitas dan pelayanan petugas memberikan kejelasan informasi agar pasien tidak merasa berbelit-belit ketika dilayani, agar lebih cepat tanggap serta dan ramah dalam melayani pasien, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat meneliti pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien sehingga dapat melihat apa pengaruh pelayanan tersebut.