

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas dan akses pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Tahun 2026, maka didapatkan bahwa:

1. Sebanyak 60,8% pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Tahun 2026 tergolong tidak loyal.
2. Sebanyak 51,5% pasien rawat jalan menilai kualitas pelayanan dalam kategori tidak baik di Puskesmas Lubuk Begalung Tahun 2026.
3. Sebanyak 56,7% pasien rawat jalan menilai akses pelayanan dalam kategori kurang terjangkau di Puskesmas Lubuk Begalung Tahun 2026.
4. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Tahun 2026 dengan $p\text{-value} = 0,003$ ($p < 0,05$).
5. Ada hubungan antara akses pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Tahun 2026 dengan $p\text{-value} = 0,001$ ($p < 0,05$).

B. SARAN

1. Bagi Puskesmas Lubuk Begalung

Pihak manajemen Puskesmas Lubuk Begalung disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan efisiensi waktu tunggu, terutama pada bagian pendaftaran dan pelayanan pasien pada jam-jam sibuk. Petugas diharapkan dapat meningkatkan sikap ramah, empati, komunikasi yang baik, serta kesigapan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Puskesmas juga disarankan untuk meningkatkan kejelasan informasi mengenai alur pelayanan dan pendaftaran, termasuk memberikan informasi secara daring (online) agar pasien dapat memperoleh informasi dengan lebih mudah sebelum datang ke Puskesmas.

2. Bagi Pasien Rawat Jalan

Pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung disarankan untuk memanfaatkan informasi mengenai jadwal, alur pendaftaran, dan jenis pelayanan yang tersedia. Pasien juga diharapkan dapat menyampaikan keluhan, kebutuhan, maupun saran secara baik kepada petugas apabila mengalami kendala selama mendapatkan pelayanan. Dengan adanya komunikasi dan kerja sama yang baik antara pasien dan petugas, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif serta meningkatkan kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Begalung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai loyalitas pasien dengan menambahkan variabel independen lain yang relevan, seperti kepuasan pasien, fasilitas sarana dan prasarana, kepercayaan pasien, maupun faktor lainnya. Serta dapat memperluas jumlah dan wilayah penelitian serta menggunakan metode kualitatif melalui wawancara mendalam agar dapat menggali lebih jauh alasan pasien tidak loyal dan faktor-faktor yang menyebabkan pasien memilih ke fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.