

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul penelitian “Hubungan Sikap Petugas Kesehatan dan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang Tahun 2026”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Lebih dari separuh 56,3% kepuasan pasien tidak puas pada pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026
2. Lebih dari separuh 68,8% sikap petugas kesehatan negatif pada pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026
3. Lebih dari separuh 69,8% waktu tunggu lama pada pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026
4. Ada hubungan yang signifikan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,0001$) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026
5. Ada hubungan yang signifikan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,0001$) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026.

B. Saran

1. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, seperti sikap petugas, kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan ruang tunggu. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar dan lokasi penelitian yang berbeda agar hasil penelitian lebih luas dan dapat menjadi bahan perbandingan.

2. Puskesmas Naggalo

Disarankan kepada petugas kesehatan agar dapat meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan dengan mengurangi waktu tunggu pasien, terutama pada bagian pendaftaran, pemeriksaan, dan pengambilan obat. Puskesmas juga diharapkan melakukan evaluasi terhadap alur pelayanan dan jumlah petugas agar antrean dapat dikelola dengan lebih baik.