

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang, maka diperoleh kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Sebanyak 31,0% pasien menyatakan tidak puas di Puskesmas Pauh Kota Padang.
2. Sebanyak 81,3% pasien menyatakan dimensi kehandalan (*reliability*) tidak bermutu di Puskesmas Pauh Kota Padang.
3. Sebanyak 80,2% pasien menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tidak bermutu di Puskesmas Pauh Kota Padang.
4. Sebanyak 76,0% pasien menyatakan dimensi jaminan (*assurance*) tidak bermutu di Puskesmas Pauh Kota Padang.
5. Sebanyak 83,3% pasien menyatakan dimensi empati (*empathy*) tidak bermutu di Puskesmas Pauh Kota Padang.
6. Sebanyak 45,8% pasien menyatakan dimensi bukti fisik (*tangible*) tidak bermutu di Puskesmas Pauh Kota Padang.
7. Ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien ($p= 0,020$) di Puskesmas Pauh Kota Padang.
8. Tidak Ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien ($p= 0,178$) di Puskesmas Pauh Kota Padang.
9. Tidak Ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien ($p=$

0,057) di Puskesmas Pauh Kota Padang.

10. Tidak Ada hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien ($p= 0,140$) di Puskesmas Pauh Kota Padang.
11. Ada hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien ($p= 0,001$) di Puskesmas Pauh Kota Padang.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Pauh Kota Padang

Saran untuk Puskesmas Pauh Kota Padang agar lebih meningkatkan Mutu pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan pasien pada dimensi kehandalan yaitu jadwal layanan perlu diperbaiki agar sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan kepada pasien, perlu adanya evaluasi system prosedur pelayanan yang masih dinilai berbelit-belit dan memperlambat proses pelayanan. Pada dimensi daya tanggap yaitu memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas administrasi dan medis mengenai pentingnya ketanggapan dalam merespons keluhan dan kebutuhan pasien, meningkatkan kecepatan pelayanan terutama dibagian administrasi dan pemeriksaan awal.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat meneliti hubungan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien yang juga menunjukkan hasil signifikan di beberapa peneliti sebelumnya namun tidak signifikan dalam penelitian ini dan juga disarankan menggunakan jumlah sample yang lebih besar.

