

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

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 40,6% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang.
2. Sebanyak 74,0% pasien menyatakan dimensi bukti fisik (*tangibles*) tidak bermutu, 60,4% menyatakan dimensi kehandalan (*reliability*) tidak bermutu, 54,2% menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tidak bermutu, 59,4% menyatakan dimensi jaminan (*assurance*) tidak bermutu, dan 80,2% menyatakan dimensi empati (*empathy*) tidak bermutu.
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang dengan $p\text{-value} = 0,027$ ($p \leq 0,05$).
4. Terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang dengan $p\text{-value} = 0,001$ ($p \leq 0,05$).
5. Terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh

Kota Padang dengan $p\text{-value} = 0,001$ ($p \leq 0,05$), sedangkan dimensi jaminan (*assurance*) tidak menunjukkan hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,066$ ($p > 0,05$).

6. Terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang dengan $p\text{-value} = 0,006$ ($p \leq 0,05$).

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Pauh Kota Padang

Puskesmas Pauh Kota Padang disarankan untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan, terutama pada dimensi yang masih banyak dinilai tidak bermutu dan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, yaitu empati, bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap.

Pada dimensi empati, puskesmas dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara individual, mendengarkan keluhan pasien, memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan kebutuhan, serta menggunakan komunikasi yang ramah dan mudah dipahami.

Pada dimensi bukti fisik, puskesmas disarankan meningkatkan kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, kerapian lingkungan, serta pemeliharaan dan kelengkapan sarana pelayanan.

Pada dimensi kehandalan dan daya tanggap, puskesmas dapat melakukan evaluasi alur pelayanan, meningkatkan ketepatan dan

kecepatan pelayanan, serta memperkuat kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien.

Meskipun dimensi jaminan tidak menunjukkan hubungan yang bermakna secara statistik dengan kepuasan pasien, aspek kompetensi, kesopanan, komunikasi, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebagai bagian dari mutu pelayanan kesehatan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian mengenai kepuasan pasien dengan mempertimbangkan variabel lain yang belum diteliti, seperti waktu tunggu, akses pelayanan, kemudahan alur pelayanan, komunikasi petugas, dan karakteristik pasien. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam untuk menggali pengalaman dan alasan pasien dalam menilai mutu pelayanan. Selain itu, penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar atau desain penelitian yang berbeda dapat dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.