

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Sebanyak 49,6% pasien menyatakan tidak puas di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026
2. Sebanyak 51,0% pasien menyatakan dimensi bukti langsung (*tangible*) tidak bermutu di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026
3. Sebanyak 38,5% pasien menyatakan dimensi kehandalan (*reliability*) tidak bermutu di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026
4. Sebanyak 51,0% pasien menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tidak bermutu di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026
5. Sebanyak 52,1% pasien menyatakan dimensi jaminan (*assurance*) tidak bermutu di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026
6. Sebanyak 58,3% pasien menyatakan dimensi empati (*empathy*) tidak bermutu di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026
7. Ada hubungan bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien ($p=0,006$) di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026
8. Ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien ($p=0,003$) di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026
9. Ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien ($p=0,000$) di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026
10. Ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien ($p=0,045$) di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026
11. Ada hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien ($p=0,000$) di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Ulak Karang Padang

Puskesmas Ulak Karang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan terutama pada dimensi empati (*empathy*) dengan memberikan pelayanan secara adil dan tidak membedakan pasien berdasarkan kondisi, latar belakang, maupun jenis pelayanan yang diterima. Petugas diharapkan lebih meningkatkan perhatian, kepedulian, keramahan, serta komunikasi kepada setiap pasien dengan memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan dan kebutuhannya. Kepala Puskesmas juga diharapkan melakukan pembinaan dan evaluasi secara berkala terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan agar setiap pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan mendapatkan perlakuan yang sama.

Selain itu, Puskesmas Ulak Karang diharapkan meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi bukti langsung (*tangible*) dengan menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, meningkatkan kerapian lingkungan pelayanan, serta memastikan ketersediaan dan kondisi sarana prasarana yang digunakan pasien. Pemeriksaan dan pemeliharaan fasilitas secara berkala perlu dilakukan agar fasilitas yang tersedia tetap bersih, nyaman, aman, dan dapat digunakan dengan baik. Kondisi lingkungan dan fasilitas yang baik diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu dan menerima pelayanan serta memberikan kesan positif terhadap mutu pelayanan Puskesmas.

2. Bagi Petugas Kesehatan

Petugas kesehatan diharapkan meningkatkan sikap empati dengan memberikan perhatian yang sama kepada setiap pasien, mendengarkan keluhan dengan baik, berkomunikasi secara ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan pasien. Petugas juga diharapkan turut menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan pelayanan serta menggunakan fasilitas yang tersedia dengan baik sehingga kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan dapat dipertahankan.

