BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Lebih dari setengah responden (64,8%) menyatakan puas terhadap pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang.
2. Lebih dari setengah responden (58,1%) menyatakan mutu pelayanan petugas baik dalam memberikan pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang.
3. Lebih dari setengah responden (55,2%) yang menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ambacang bekerja.
4. Lebih dari setengah responden (62,9%) yang menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ambacang memiliki pendapatan <UMR.
5. Berdasarkan analisis diagram kartesius terdapat empat kuadran, dengan kuadran A terdapat 6 atribut, kuadran B 5 atribut, kuadran C 4 atribut, dan kuadran D 5 atribut. Prioritas utama dalam peningkatan kinerja pelayanan yaitu petugas memberikan pelayanan dengan cepat (-1,39) pada dimensi daya tanggap.
6. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang dengan nilai p-*value* = 0,001.
7. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang dengan nilai p-*value* = 0,106.

8. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pendapatan terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang dengan nilai p-*value* = 0,599.

6.2 Saran

1. Puskesmas diharapkan melakukan monitoring dan evaluasi serta pengawasan secara berjenjang terhadap pelaksanaan pelayanan rawat jalan disetiap lokakarya mini bulanan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.
2. Diharapkan dapat mengadakan dan meningkatkan pelatihan serta pengembangan kompetensi petugas sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan serta pengetahuan petugas tentang kebijakan dan prosedur dalam memberikan pelayanan.
3. Diharapkan dapat memperbaiki sistem pada pelayanannya agar semakin baik kedepan dan pelayanan yang disediakan sesuai dengan harapan.
4. Diharapkan dapar memberikan layanan yang responsif kepada pasien agar harapan dari pasien dapat terpenuhi.
5. Diharapkan dapat mempertahankan kinerja yang sudah baik dan meningkatkan kinerja pelayanan dengan memberikan pelayanan yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan pasien, sehingga mampu memperoleh kepuasan dan dapat meningkatkan loyalitas pasien.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA