

## BAB VII

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Mengacu pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan pasien dm tipe II terhadap program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Andalas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Sebagian besar responden merasa puas dengan layanan program Prolanis di wilayah kerja Puskesmas Andalas dengan presentase 56,4%.
2. Secara keseluruhan tingkat kepuasan responden layanan program prolanis di wilayah kerja Puskesmas Andalas pada setiap dimensi responden merasa puas dengan presentase, yaitu pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 87,6%, kehandalan (*reliability*) sebanyak 53,7%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 63,8%, pada dimensi Jaminan (*assurance*) sebanyak 57,8%, dan pada dimensi Empati (*empathy*) sebanyak 63,3%.

#### B. Saran

1. Bagi Institusi

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan bacaan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan

mengenai kepuasan agar partisipasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin tinggi.

## 2. Bagi Layanan Kesehatan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan pasien dm tipe II terhadap program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) di wilayah kerja Puskesmas Andalas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) Puskesmas perlu peningkatan sarana dan prasarana yaitu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana seperti kursi, meja, dan lokasi pelaksanaan kegiatan serta sarana yang nyaman dan berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Rutin melakukan pemeliharaan dan pengecekan fasilitas untuk memastikan semuanya dalam kondisi baik dan siap digunakan oleh pasien.
- 2) Pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu Standarisasi pelayanan, petugas kesehatan perlu memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, tanpa membeda-bedakan pasien. Serta pelaporan yang akurat, petugas harus memberikan laporan kesehatan yang jelas dan detail kepada pasien selama kegiatan Prolanis. Ini akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.
- 3) Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu pelatihan responsivitas petugas kesehatan harus mendapatkan pelatihan

untuk meningkatkan kecepatan dan keefektifan dalam merespons keluhan dan kebutuhan pasien. Membangun sistem pengaduan yang efektif dan transparan, sehingga pasien merasa didengar dan masalah mereka ditangani dengan cepat.

4) Pada dimensi jaminan (*assurance*) peningkatan kompetensi petugas kesehatan harus terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan. Petugas harus selalu menunjukkan sikap sopan, ramah, dan profesional dalam setiap interaksi dengan pasien, untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman.

5) Pada dimensi empati (*empathy*) pelatihan komunikasi interpersonal meningkatkan keterampilan komunikasi petugas kesehatan untuk memastikan mereka dapat berempati dengan pasien dan memahami kebutuhan serta kekhawatiran mereka. Petugas harus memberikan perhatian individual yang cukup kepada setiap pasien, memastikan bahwa mereka merasa dihargai dan diperhatikan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi data awal maupun acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap program prolanis ataupun perlu mengkaji lebih dalam terkait pelaksanaan Prolanis dengan membandingkan dua atau lebih Puskesmas yang ada.