

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di puskesmas ambacang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori *puas*, yaitu sebesar (75,3%), diikuti cukup puas (17,5%), sangat puas (6,4%), dan tidak puas (0,8%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Ambacang telah dinilai puas oleh pasien berdasarkan pengalaman langsung selama menerima pelayanan. Namun, masih adanya responden yang berada pada kategori cukup puas dan tidak puas menunjukkan bahwa penilaian terhadap pelayanan belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada dimensi-dimensi yang masih memiliki penilaian lebih rendah, sehingga kualitas pelayanan dapat semakin ditingkatkan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.
2. Distribusi frekuensi dimensi *tangibles* (bukti fisik) sebagian besar responden merasa puas (80,2%), menunjukkan bahwa fasilitas, kebersihan, dan penampilan tenaga kesehatan sudah baik yang dimana merupakan komponen penting dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap pelayanan kesehatan.

3. Distribusi frekuensi dimensi *reliability* (kehandalan) mayoritas responden berada pada kategori puas (51,3%), namun masih terdapat responden yang cukup puas (34,3%) dan tidak puas (8%), sehingga kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan ketepatan waktu pelayanan, ketelitian dalam pemeriksaan, maupun kesesuaian informasi yang diberikan kepada pasien belum sepenuhnya optimal.
4. Distribusi frekuensi dimensi *responsiveness* (ketanggapan) didominasi kategori cukup puas (47,2%), diikuti puas (37,1%), yang menunjukkan bahwa daya tanggap tenaga kesehatan masih perlu ditingkatkan.
5. Distribusi frekuensi dimensi *assurance* (jaminan) sebagian besar responden merasa puas (70,9%) dan sangat puas (20,1%), yang berarti tenaga kesehatan dinilai mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien dan perlu di pertahankan.
6. Distribusi frekuensi dimensi *empathy* (empati) mayoritas responden merasa puas (50,3%), namun masih terdapat cukup puas (30,2%) dan tidak puas (6,7%), sehingga aspek empati seperti perhatian dan komunikasi, sikap ramah, serta kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien masih perlu ditingkatkan, sehingga dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dan meningkatkan penilaian positif pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

B. SARAN

1. Bagi Puskesmas Ambacang Kota Padang

Diharapkan pihak puskesmas ambacang kota padang dapat meningkatkan ketanggapan (*responsiveness*) tenaga kesehatan dalam memberikan

pelayanan agar pasien tidak menunggu lama dan merasa lebih diperhatikan. Meningkatkan empati (*empathy*) seperti keramahan, perhatian, dan kejelasan informasi kepada pasien. Memperbaiki aspek kehandalan (*reliability*) terutama dalam ketepatan pelayanan dan konsistensi dalam memberikan informasi. Mempertahankan kualitas pada dimensi *tangibles* dan *assurance* yang sudah baik.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan, dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat merasa lebih puas dan nyaman dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu, masyarakat juga diharapkan dapat lebih aktif dalam menyampaikan keluhan, saran, dan masukan terkait pelayanan yang diterima, khususnya pada aspek ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan empati (*empathy*), sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi tenaga kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

3. Bagi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai salah satu sumber referensi ilmiah dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata di lapangan mengenai penilaian pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan, sehingga dapat memperkaya kajian akademik di bidang manajemen pelayanan kesehatan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pembelajaran dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa keperawatan, khususnya dalam komunikasi terapeutik, sikap empati, dan pelayanan berorientasi pada pasien, sehingga lulusan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian lanjutan dengan metode analitik untuk mengetahui hubungan antar variabel. Dapat menambahkan variabel lain yang relevan dengan pelayanan di puskesmas seperti kualitas komunikasi terapeutik tenaga kesehatan, pengalaman pasien (*patient experience*), kepercayaan pasien (*patient trust*), keberlanjutan pelayanan (*continuity of care*), aksesibilitas pelayanan, serta beban kerja tenaga kesehatan, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

