

BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Era Integrasi Layanan Primer di Puskesmas Lapai Tahun 2026”, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Lebih dari setengah responden (53,5%) menyatakan puas terhadap pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Lapai.
2. Lebih dari setengah responden (51,9%) menyatakan mutu pelayanan berada pada kategori baik, dengan rincian dimensi kehandalan (56,9%), daya tanggap (55%), jaminan (53,1%), empati (55%), dan bukti fisik (51,2%).
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lapai dengan nilai $p\text{-value} = 0,001$. Dimana Responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang tidak baik 6,801 kali berisiko tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Lapai.
4. Berdasarkan analisis diagram kartesius terdapat empat kuadran, dengan kuadran I terdapat (4 atribut), kuadran II (6 atribut), kuadran III (3 atribut), dan kuadran IV (5 atribut). Prioritas utama (kuadran I) yang memerlukan peningkatan mutu pelayanan mencakup empat atribut, yaitu pelayanan dilakukan secara cepat dan tidak berbelit-belit (-1,06) pada dimensi keandalan, waktu tunggu mendapatkan pelayanan kurang dari 60 menit (-1,19) pada dimensi daya tanggap, dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit pasien (-1,33) pada dimensi jaminan, serta ketersediaan kursi di ruang tunggu cukup (-1,58) pada dimensi bukti fisik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Lapai

- a. Puskesmas diharapkan melakukan monitoring dan evaluasi serta pengawasan secara berjenjang terhadap pelaksanaan pelayanan rawat jalan untuk meningkatkan mutu pelayanan.
- b. Puskesmas diharapkan melakukan evaluasi berkala terkait ketepatan waktu pelayanan pasien rawat jalan sesuai standar pelayanan minimal yang berlaku.
- c. Puskesmas diharapkan meningkatkan komunikasi efektif dokter dengan pasien melalui penyampaian informasi mengenai diagnosis secara jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh pasien.
- d. Puskesmas diharapkan mengoptimalkan penataan ulang ruang tunggu dan mengevaluasi kapasitas fasilitas tempat duduk pada kluster pelayanan yang memiliki tingkat kunjungan harian tinggi untuk menunjang kenyamanan pasien serta pendamping.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih spesifik terkait mutu pelayanan dan kepuasan pasien pada setiap kluster dalam pelaksanaan Integrasi Layanan Primer (ILP), sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai mutu pelayanan pada masing-masing kelompok layanan.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan teknik pengambilan sampel yang lebih merata pada setiap kluster pelayanan dalam pelaksanaan

Integrasi Layanan Primer (ILP), sehingga jumlah responden dari masing-masing klaster dapat terwakili secara seimbang dan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai mutu pelayanan dan kepuasan pasien pada setiap klaster pelayanan.

