

BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan beberapa kesimpulan mengenai hubungan mutu pelayanan dan tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang sebagai berikut:

1. Lebih dari setengah responden (56,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang.
2. Lebih dari setengah responden (52,9%) menyatakan mutu pelayanan masih kurang baik pada pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang.
3. Sebagian besar responden (71,2%) yang menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto berada pada kategori berpendidikan tinggi.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang dengan nilai $p\text{-value} = 0,001$.
5. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang dengan nilai $p\text{-value} = 0,923$.

6.2 Saran

6.2.1 Bagi Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto

1. Petugas harus dapat memberikan pelayanan secara tepat waktu dan efisien sehingga waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan maupun obat dapat diminimalkan.
2. Petugas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang responsif kepada pasien sehingga pasien yang membutuhkan bantuan dapat memperoleh penanganan secara tepat waktu.
3. Puskesmas diharapkan dapat mengoptimalkan penyediaan fasilitas ruang tunggu khususnya pada jumlah dan penataan tempat duduk.

6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan pendekatan penelitian *mixed methods* agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan mutu pelayanan dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi berhubungan dengan kepuasan pasien, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.