

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden di Puskesmas Kemalang bervariasi menurut jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan, yang memberikan gambaran umum mengenai latar belakang pasien sebagai pengguna layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kemalang, yang meliputi dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara keseluruhan berada pada kategori baik. Tingkat kepuasan pasien juga menunjukkan hasil yang positif, di mana sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Analisis lebih lanjut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kemalang.

B. Saran

1. Bagi Pasien

Hasil penelitian ini dapat mendorong mereka untuk lebih aktif menyampaikan pengalaman, pendapat, dan keluhannya terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini penting agar pihak Puskesmas dapat memahami kebutuhan pasien dengan lebih baik serta meningkatkan mutu pelayanan sesuai harapan masyarakat.

2. Bagi Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan refleksi diri mengenai pentingnya pelayanan yang ramah, cepat, tepat waktu, dan berkualitas. Tenaga kesehatan diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi profesional sekaligus memperbaiki sikap pelayanan, karena keduanya sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

1. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Puskesmas perlu terus memperbaiki sarana dan prasarana, meningkatkan keterampilan tenaga kesehatan, serta membangun sistem pelayanan

yang lebih efektif dan efisien sehingga mampu memenuhi kebutuhan pasien secara menyeluruh.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memilih waktu dan tempat pengambilan data yang lebih kondusif, misalnya dilakukan di ruang khusus yang tenang atau dengan pengaturan jadwal agar responden dapat mengisi kuesioner secara lebih fokus. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas jawaban responden dan mengurangi kemungkinan bias akibat faktor lingkungan. Selain itu, peneliti berikutnya juga dapat mempertimbangkan metode pengumpulan data tambahan, seperti wawancara mendalam, untuk memperkaya data dan meminimalkan keterbatasan yang mungkin timbul dari penggunaan kuesioner semata.