

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden pada penelitian ini merupakan pasien DM di wilayah kerja Puskesmas Lumbir sejumlah 88 orang dengan responden terbanyak berumur lebih dari 50 tahun yang menunjukkan persentase sebesar (78,4%) berjenis kelamin perempuan (80,7%) dan memiliki tingkat pendidikan SD (39,8%). Responden terdiri dari berbagai jenis pekerjaan, dengan ibu rumah tangga menjadi kelompok terbesar (64,8%). Sebagian besar responden adalah pasien BPJS non-PRB sebanyak (86,4%) yang telah melakukan kunjungan ke Puskesmas Lumbir lebih dari 5 kali (89,8%).
2. Tingkat kepuasan pasien Diabetes Mellitus (DM) di Puskesmas Lumbir menunjukkan bahwa 69,3% pasien merasa tidak puas, sementara 30,7% merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan *p-value* 0,030 dan *odds ratio* (OR) sebesar 4,089. Berdasarkan hasil distribusi, sebanyak 54 (61,4%) responden menilai kualitas pelayanan pada dimensi ini baik, sementara sebanyak 34(38,6%) menilai kurang baik.
4. Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan pengaruh signifikan dengan *p-value* 0,031 dan OR sebesar 4,628. Berdasarkan hasil distribusi, sebanyak 58 (65,9%) responden menilai kualitas pelayanan pada dimensi ini baik, sementara sebanyak 30 (34,1%) menilai kurang baik.
5. Dimensi bentuk nyata (*tangibles*) memiliki pengaruh dengan *p-value* 0,166 dan OR sebesar 2,392. Berdasarkan hasil distribusi, sebanyak 50 (56,8%) responden menilai kualitas pelayanan pada dimensi baik, sementara sebanyak 38 (43,2%) menilai kurang baik..

6. Dimensi empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan *p-value* masing-masing 0,578 dan 0,813.

B. Saran

1. Puskesmas Lumbir

Puskesmas Lumbir disarankan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada dimensi berikut:

a. Kehandalan

- 1) Meningkatkan pelatihan bagi petugas puskesmas untuk menyampaikan informasi dengan lebih sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh pasien, terutama terkait pengelolaan DM.
- 2) Mengoptimalkan layanan kunjungan rumah, khususnya bagi pasien DM yang memiliki keterbatasan akses dengan menyusun jadwal kunjungan rumah secara rutin dan prioritas berbasis kebutuhan pasien.
- 3) Mengoptimalkan proses pendaftaran dengan menyediakan beberapa alternatif, seperti melalui telepon atau bantuan petugas untuk mempermudah akses bagi pasien yang kesulitan.

b. Jaminan

- 1) Meningkatkan kemampuan komunikasi petugas dalam menyampaikan informasi obat-obatan dengan mengikuti pelatihan.
- 2) Menyediakan layanan konsultasi tindak lanjut bagi pasien yang merasakan ketidakcocokan obat, baik karena efek samping maupun tidak memberikan hasil yang diharapkan. Kemudian, petugas bisa menjelaskan langkah selanjutnya, seperti penyesuaian obat.
- 3) Bekerja sama dengan apotek rujukan apabila obat yang lebih sesuai tidak tersedia di puskesmas, agar pasien tetap mendapatkan obat yang dibutuhkan.

c. Bukti Nyata

- 1) Mengupayakan perbaikan fasilitas fisik, seperti memperluas ruang pelayanan agar lebih nyaman dan mampu menampung lebih banyak pasien.

- 2) Meningkatkan kapasitas layanan dan memberikan lingkungan yang lebih kondusif bagi pasien dengan merencanakan pembangunan Puskesmas Lumbir 2.
- 3) Menyediakan informasi tertulis yang lebih jelas dan mudah dipahami, seperti poster edukasi kesehatan atau panduan pelayanan dalam bentuk sederhana dan visual menarik.

2. Pasien Pengguna Layanan

Diharapkan kepada pasien yang menggunakan layanan di Puskesmas Lumbir untuk memberikan umpan balik yang objektif mengenai pelayanan yang diterima. Pasien juga disarankan untuk memberikan penilaian mengenai area-area yang masih kurang, seperti bukti nyata dan kehandalan, guna membantu Puskesmas Lumbir meningkatkan kualitas layanannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengeksplorasi variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien, seperti Daya Tanggap dan Empati, yang dalam penelitian ini tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lebih lanjut dapat meneliti apakah ada faktor lain, seperti demografi atau pengalaman sebelumnya, yang berperan dalam menciptakan kepuasan pasien, serta apakah ada perbedaan persepsi antara berbagai kelompok pasien yang dapat memengaruhi hasil penelitian.