

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien di Poli Umum puskesmas Purwokerto Timur 1, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik pasien Poli Umum pUskesmas Purwokerto Timur 1 didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan, berada pada usia produktif, berpendidikan terakhir SMA, serta memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam.
2. Gambaran kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan bahwa sebagai besar responden menilai pelayanan di Poli Umum Puskesmas Purwokerto Timur 1 berada dalam kategori baik
3. Bukti fisik tidak memiliki hubungan dengan kepuasan di Poli Umum Puskesmas Purwokerto Timur 1.
4. Kehandalan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Purwokerto Timur 1.
5. Daya tanggap memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Purwokerto Timur 1.
6. Jaminan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Purwokerto Timur 1.
7. Empati memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Purwokerto Timur 1.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Purwokerto Timur 1

1) Bukti Fisik

- a) Penambahan fasilitas seperti penyejuk ruangan, sehingga pasien akan lebih nyaman menunggu hingga mendapatkan pelayanan.

2) Kehandalan

- a) Memperkuat penerapan standar operasional prosedur melalui monitoring rutin, meningkatkan kedisiplinan petugas, serta memastikan keseragaman pelayanan antar petugas.
- b) Pelatihan teknis bagi petugas administrasi dan penguatan verifikasi resep di pelayanan farmasi

3) Daya Tanggap

- a) Pengadaan sistem antrean elektronik untuk mengatur alur pasien dan memantau waktu tunggu secara real time.
- b) Penguatan konsistensi respons pelayanan melalui penetapan standar waktu respons maksimal

4) Jaminan

- a) Memperjelas alur penggunaan BPJS melalui media visual seperti poster atau leaflet
- b) Menyediakan informasi tarif pelayanan secara jelas melalui papan informasi tarif di ruang pelayanan

5) Empati

- a) Pelatihan komunikasi terapeutik dan *patient-centered communication* secara berkala.
- b) Pelaksanaan pelatihan *service excellence* untuk menumbuhkan pelayanan yang profesional, adil, dan setara bagi semua pasien.
- c) Melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin melalui supervisi langsung dan survei kepuasan pasien pada aspek interaksi petugas

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat menggunakan desain penelitian yang berbeda seperti *mixed methods*, guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai sebab-akibat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.