

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil hasil penelitian determinan kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas di Indonesia (Analisis data Sekunder Riset Ketenagaan Di Bidang Kesehatan tahun 2017) berdasarkan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) adalah sebagai berikut:

- 1) Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel umur dengan kepuasan pasien berdasarkan data Risnakes tahun 2017 ( $p\text{-value} = 0,003$ ).
- 2) Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien berdasarkan data Risnakes tahun 2017 ( $p\text{-value} = 0,497$ ).
- 3) Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel status pekerjaan dengan kepuasan pasien berdasarkan data Risnakes tahun 2017 ( $p\text{-value} = 0,345$ ).
- 4) Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kecepatan mendapatkan pelayanan dengan kepuasan pasien berdasarkan data Risnakes tahun 2017 ( $p\text{-value} = 0,016$ ).
- 5) Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel ramah dan sopan petugas dengan kepuasan pasien berdasarkan data Risnakes tahun 2017 ( $p\text{-value} = 0,000$ ).
- 6) Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi petugas

kesehatan dengan kepuasan pasien berdasarkan data Risnakes tahun 2017 ( $p$ -value = 0,000).

- 7) Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel hak memilih pengobatan/perawatan dengan kepuasan pasien berdasarkan data Risnakes tahun 2017 ( $p$ -value = 0,928).
- 8) Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kerahasiaan informasi pasien dengan kepuasan pasien berdasarkan data Risnakes tahun 2017 ( $p$ -value = 0,022).
- 9) Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel hak dalam memilih pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien berdasarkan data Risnakes tahun 2017 ( $p$ -value = 0,322).
- 10) Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas tempat pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien berdasarkan data Risnakes tahun 2017 ( $p$ -value = 0,000).
- 11) Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kemudahan dikunjungi keluarga atau teman dengan kepuasan pasien berdasarkan data Risnakes tahun 2017 ( $p$ -value = 0,000).

## 5.2 Saran

### 1. Saran kepada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

- 1) Perlu adanya komitmen dan kesungguhan dalam penyelenggara kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan secara maksimal.
- 2) Memberikan penegasan terhadap kebijakan pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan promotif dan preventif, dengan tujuan setiap

tenaga kesehatan harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang baik untuk memenuhi standar sehingga kepuasan pasien meningkat.

## **2. Saran kepada Dinas Kesehatan Provinsi**

- 1) Meningkatkan program-program terhadap pelayanan kesehatan guna meningkatkan angka kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas yang dilakukan tenaga kesehatan terhadap Dinas Kesehatan.
- 2) Diharapkan untuk bisa melakukan pelatihan bagi puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki.

## **3. Saran kepada Puskesmas**

- 1) Memberikan bimbingan, pengarahan, pengawasan, dan pelatihan bagi tenaga kesehatan agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan di Puskesmas tersebut.
- 2) Mempertahankan dan meningkatkan lagi pelayanan yang baik bagi pasien sehingga pasien tetap merasa puas datang berkunjung ke Puskesmas dengan cara melakukan pengukuran kepuasan pasien secara berkala minimal 1 tahun sekali sehingga dapat mengawasi dan menjaga mutu pelayanan kesehatan.

## **4. Saran kepada Peneliti Selanjutnya**

- 1) Perlu dilakukan peneliti selanjutnya sebuah penelitian dengan menggunakan kombinasi pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif yaitu penggabungan pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif untuk memberikan gambaran umum. Pendekatan kuantitatif dapat digunakan untuk mengisi kesenjangan-kesenjangan yang muncul

pada data lapangan dan untuk memperoleh kepastian data dilihat dari aspek validitas data yang diperoleh melalui pendekatan kualitatif.

- 2) Peneliti selanjutnya menyelidiki faktor-faktor yang berkontribusi pada hasil negatif dari aktivitas selanjutnya menggunakan pendekatan kasus-kontrol atau kohort untuk menentukan apakah variabel independen benar-benar memiliki korelasi dengan variabel dependen.

