

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian mengenai pengaruh waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kesugihan I, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Waktu tunggu berhubungan negatif dengan kepuasan responden pada dimensi *responsiveness*. Artinya, semakin lama pasien harus menunggu, maka tingkat kepuasan mereka terhadap kecepatan dan ketanggapan pelayanan akan menurun.
2. Terdapat hubungan negatif yang sangat kuat antara waktu tunggu dengan kepuasan responden pada dimensi *reliability*. Artinya, semakin lama waktu tunggu yang dirasakan pasien, semakin rendah pula kepuasan mereka terhadap keandalan pelayanan puskesmas.
3. Pada dimensi *assurance* menunjukkan terdapat hubungan negatif yang sangat kuat antara waktu tunggu dengan kepuasan responden. Artinya, semakin lama pasien menunggu, semakin rendah tingkat kepuasan mereka terhadap rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan pada kompetensi petugas kesehatan.
4. *Empathy* memiliki hubungan negatif yang kuat dengan waktu tunggu pelayanan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil analisis statistik yang signifikan. Artinya, semakin lama pasien menunggu, semakin rendah kepuasan mereka terhadap empati yang ditunjukkan oleh petugas.
5. *Tangible* menunjukkan adanya hubungan negatif yang kuat dengan waktu tunggu pelayanan, berdasarkan hasil analisis statistik yang signifikan. Artinya, semakin tidak memadai fasilitas fisik yang tersedia, maka semakin lama waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien, dan sebaliknya.

Penelitian ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas Kesugihan I perlu melakukan perbaikan menyeluruh pada seluruh aspek pelayanan, khususnya kecepatan waktu pelayanan (*responsiveness*) yang menjadi variabel dominan. Implementasi teknologi informasi, pelatihan petugas, dan pembenahan fasilitas fisik menjadi strategi penting yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan primer.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Puskesmas Kesugihan I diharapkan bisa terus meningkatkan efisiensi dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan. Hal ini bisa dilakukan dengan mempercepat alur registrasi, menambah petugas saat jam-jam sibuk, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi agar pasien tidak perlu menunggu terlalu lama. Penerapan sistem antrian elektronik atau aplikasi digital bisa menjadi solusi untuk mempercepat proses pendaftaran. Dengan sistem ini, pasien bisa mendaftar secara mandiri tanpa harus antri terlalu lama di loket, sehingga pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien.
2. Penelitian ke depan bisa dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti cara petugas berkomunikasi, kenyamanan ruang tunggu, atau sistem antrian yang digunakan. Selain itu, melakukan penelitian di beberapa puskesmas sekaligus juga bisa memberikan gambaran yang lebih luas dan hasil yang bisa dibandingkan.