

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Responden yang diambil pada penelitian ini mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 75 (76,5%), untuk jenis pasien mayoritas pasien lama atau pasien yang pernah berobat sebelumnya sebanyak 87 (88,8%), untuk usia mayoritas berada pada rentang 26-35 (Dewasa Awal) sebanyak 24 (25,5%), untuk pendidikan terakhir mayoritas tingkat SMA sebanyak 67 (68,4%), dan pekerjaan mayoritas Ibu Rumah Tangga sebanyak 46 (46,9%). Karakteristik responden terbanyak berada pada karakteristik jenis pasien yaitu pasien lama atau pasien yang pernah berobat, sementara karakteristik terkecil berada pada karakteristik usia yaitu usia 26-35 (dewasa awal).
2. Kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Seyegan dilihat dari 4 aspek yaitu kepuasan dari aspek *reliability* sebanyak 92 (93,9%), dari aspek *responsiveness* sebanyak 87 (88,8%), dari aspek *assurance* sebanyak 90 (91,8%), dari aspek *tangible* sebanyak 70 (71,4%), dan untuk kepuasan pasien secara keseluruhan dari keempat aspek sebanyak 87 (88,8%), dapat disimpulkan aspek yang paling rendah kepuasannya berada pada aspek *tangible*, hal tersebut dikarenakan pasien kekurangan tempat duduk di bagian pendaftaran.
3. Waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan di puskesmas seyegan mayoritas berada pada kategori cepat sebanyak 73 (74,5%) dan kategori lama sebanyak 25 (25,5%), dapat disimpulkan pasien lama dikarenakan lonjakan pada pagi hari sehingga pasien tidak terlayani sesuai dengan standar (<10 Menit)
4. Ada hubungan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Seyegan tahun 2025 dengan uji statistik *chi-square* didapatkan *p-value* 0.001

B. Saran

1. Puskesmas diharapkan dapat memberikan perhatian lebih terhadap fasilitas fisik di area pendaftaran, terutama terkait ketersediaan tempat duduk bagi pasien. Kekurangan tempat duduk di ruang tunggu dapat menyebabkan ketidaknyamanan, terutama bagi pasien lanjut usia, ibu hamil, atau pasien dengan kondisi khusus yang membutuhkan tempat duduk selama menunggu. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan pasien, khususnya dalam aspek tangible atau bukti fisik pelayanan. Oleh karena itu, penambahan jumlah tempat duduk yang memadai serta penataan ruang tunggu yang ergonomis perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan mutu layanan dan kenyamanan pasien.
2. Puskesmas juga perlu menyelesaikan masalah lamanya waktu pelayanan akibat lonjakan jumlah pasien, khususnya pada jam-jam sibuk seperti pagi hari. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah dengan menerapkan sistem manajemen antrian yang lebih efisien, seperti pembagian jadwal pendaftaran berdasarkan jenis layanan atau penguatan sistem antrian digital. Upaya ini dapat membantu mempertahankan standar waktu pelayanan di bawah 10 menit sebagaimana ditetapkan. Selain itu, evaluasi berkala terhadap alur dan proses pendaftaran diperlukan untuk mengidentifikasi hambatan serta menyesuaikan strategi pelayanan secara dinamis, sehingga kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan secara menyeluruh.