

BAB 7

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire, dapat disimpulkan bahwa:

7.1.1. Fasilitas kesehatan di Puskesmas Siriwo masih dinilai belum memadai sehingga belum mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara optimal. Ketersediaan sarana, prasarana, peralatan, dan kenyamanan lingkungan pelayanan menjadi faktor yang masih perlu ditingkatkan, terutama mengingat karakteristik wilayah kerja Puskesmas Siriwo sebagai daerah terpencil dengan keterbatasan sumber daya.

7.1.2. Mutu pelayanan di Puskesmas Siriwo masih didominasi oleh penilaian yang kurang baik sehingga menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa aspek proses pelayanan masih memerlukan perbaikan, terutama dalam memberikan pelayanan yang responsif, konsisten, memberikan rasa aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

- 7.1.3. Kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo masih berada pada kategori yang belum optimal karena sebagian besar pasien menilai pelayanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi kebutuhan utama dalam penyelenggaraan pelayanan di puskesmas.
- 7.1.4. Mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien. Temuan ini memperkuat konsep bahwa kualitas proses pelayanan berperan dalam membentuk pengalaman dan penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan.
- 7.1.5. Fasilitas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien dan menunjukkan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan mutu pelayanan. Temuan ini memberikan makna bahwa pada wilayah terpencil seperti Puskesmas Siriwo, aspek struktur pelayanan berupa ketersediaan sarana, prasarana, dan peralatan kesehatan menjadi dasar yang sangat menentukan terbentuknya kepuasan pasien. Hasil penelitian ini memperkuat teori Donabedian yang menjelaskan bahwa struktur pelayanan yang baik akan mendukung proses pelayanan yang berkualitas sehingga menghasilkan luaran berupa meningkatnya kepuasan pasien.

Penelitian ini menemukan bahwa peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo tidak hanya bergantung pada interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan fasilitas kesehatan dalam mendukung pelayanan.

7.2. Saran

7.2.1. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien Puskesmas Siriwo perlu meningkatkan fasilitas, sumber daya manusia agar kualitas pelayanan pasien dapat meningkat.

7.2.2. Bagi Dinas Kesehatan

Dinas Kesehatan diharapkan dapat meningkatkan dukungan terhadap Puskesmas, khususnya dalam pemenuhan dan pemeliharaan fasilitas Kesehatan, ketersediaan tenaga Kesehatan, obat-obatan serta sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkalah terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien sebagai dasar dalam perencanaan serta peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

7.2.3. Bagi Pendidikan

Institusi pendidikan, khususnya program studi di bidang kesehatan, diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai salah

satu referensi dalam pengembangan pembelajaran mengenai manajemen mutu pelayanan kesehatan, manajemen fasilitas pelayanan kesehatan, dan konsep kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

7.2.4. Bagi Penelitian selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan desain penelitian yang lebih kuat, seperti studi longitudinal atau metode campuran (mixed methods), sehingga hubungan antarvariabel dapat dianalisis secara lebih mendalam dan komprehensif.

