

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini sebagian besar kategorri umur dewasa sebanyak 72 responden (80%) dan berjenis kelamin perempuan 53 responden (58,8%). Karakteristik responden dari tingkat pendidikannya sebagian besar responden kategori pendidikan tinggi sebanyak 74 responden (82,2%). Sedangkan karakteristik responden dari status pekerjaannya sebagian besar responden kategori bekerja sebanyak 65 responden (72,2%).
2. Gambaran waktu tunggu didapatkan rata-rata lama waktu tunggu responden adalah 74,76 menit (95% CI: 70,84 – 78,67), dengan standar deviasi 16,68. Waktu tercepat 41 menit dan waktu terlama 150 menit. Dari hasil estimasi interval dapat disimpulkan bahwa 95% diyakini bahwa rata-rata waktu tunggu adalah diantara 70,64 sampai dengan 78,67.
3. Gambaran kepuasan pasien didapatkan rata-rata kepuasan responden adalah 74,51 (95% CI: 72,08 – 76,94), dengan standar deviasi 11,61. Angka kepuasan terendah dengan skor 48 dan Angka kepuasan tertinggi dengan skor 93. Dari hasil estimasi interval dapat disimpulkan bahwa 95% diyakini bahwa rata-rata kepuasan pasien adalah diantara 72,08 sampai dengan 76,94.
4. Hubungan karakteristik responden berdasarkan umur dengan kepuasan pasien Poliklinik Umum Puskesmas Lubuk Buaya Kota padang didapatkan hasil uji statistik didapatkan nilai $p=0,366$, berarti pada alpha 5% terlihat tidak ada perbedaan yang signifikan rata-rata kepuasan pasien antara responden dengan usia remaja dengan responden dengan usia dewasa.

5. Hubungan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan kepuasan pasien Poliklinik Umum Puskesmas Lubuk Buaya Kota padang didapatkan hasil uji statistik didapatkan nilai $p=0,079$, berarti pada alpha 5% terlihat tidak ada perbedaan yang signifikan rata-rata kepuasan pasien antara responden dengan jenis kelamin laki-laki dengan responden dengan jenis kelamin perempuan
6. Hubungan karakteristik responden berdasarkan pendidikan dengan kepuasan pasien Poliklinik Umum Puskesmas Lubuk Buaya Kota padang didapatkan hasil uji statistik didapatkan nilai $p=0,000$, berarti pada alpha 5% terlihat adanya perbedaan yang signifikan rata-rata kepuasan pasien antara responden berpendidikan rendah dengan responden dengan responden berpendidikan tinggi.
7. Hubungan karakteristik responden berdasarkan pendidikan dengan kepuasan pasien Poliklinik Umum Puskesmas Lubuk Buaya Kota padang didapatkan hasil uji statistik didapatkan nilai $p=0,000$, berarti pada alpha 5% terlihat adanya perbedaan yang signifikan rata-rata kepuasan pasien antara responden yang tidak memiliki pekerjaan dengan responden dengan responden yang memiliki pekerjaan.
8. Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien Poliklinik Umum Puskesmas Lubuk Buaya Kota padang didapatkan hasil hubungan kuat ($r=0,623$) dan berpola negatif artinya semakin bertambah lama waktu tunggu semakin kecil kepuasan pasien. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien ($p=0,000$).

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Responden/Masyarakat

Diharapkan pada pasien atau masyarakat yang berkunjung ke poliklinik umum agar dapat membuat jadwal berkunjung atau membuat janji dengan

petugas kesehatan agar tidak terjadi penumpukan pasien karena pasien datang secara bersamaan dan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih singkat.

5.2.2 Bagi Puskesmas

Sebaiknya manajemen Puskesmas membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai standar waktu tunggu di Puskesmas sehingga petugas kesehatan bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien yang datang berkunjung, dan pihak puskesmas memberikan kuesioner kepada pasien secara berkala untuk mengetahui kepuasan pasien dan kinerja petugas kesehatan.

5.2.3 Bagi program studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk menambah ilmu pengetahuan bagi program studi ilmu kesehatan masyarakat tentang waktu tunggu dan kepuasan pasien terutama pada peminatan administrasi kebijakan kesehatan .

5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dan referensi untuk melanjutkan penelitian tentang hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien lebih lanjut serta lebih menambahkan jumlah populasi yang tidak hanya pada pasien poliklinik umum saja namun dapat diteliti pada pasien poliklinik lainnya.