

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien hipertensi terhadap pelayanan Prolanis di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung secara umum berada dalam kategori sangat baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, khususnya pada dimensi keandalan dan ketanggapan, seperti pelaksanaan kegiatan *home visit*, pengingat jadwal, respon terhadap keluhan, yang belum sepenuhnya optimal.

Sementara itu, pada dimensi berwujud, jaminan, dan empati, peserta merasa sangat puas terhadap fasilitas yang tersedia, profesionalisme petugas, serta sikap ramah dan perhatian yang ditunjukkan dalam pelayanan.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Kujangsari

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Puskesmas Kujangsari lebih meningkatkan pelayanan dalam beberapa aspek. Pada dimensi keandalan, perlu adanya perbaikan dalam pelaksanaan kegiatan *home visit* dan pengingat jadwal, karena masih dirasakan kurang oleh peserta. Untuk dimensi ketanggapan, disarankan agar petugas lebih cepat dalam merespon keluhan peserta, serta memperbaiki sistem antrean agar waktu tunggu tidak terlalu lama. Pada dimensi berwujud, walaupun fasilitas fisik seperti ruangan dan kursi sudah cukup memadai, namun tetap perlu dijaga kebersihan dan kenyamanannya agar peserta tetap merasa nyaman. Pada dimensi jaminan, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan profesional, namun penting untuk tetap menjaga kepercayaan peserta dengan terus memberikan pelayanan yang adil dan ramah kepada semua orang. Terakhir, pada dimensi empati,

petugas dinilai sudah cukup peduli terhadap peserta. Meskipun begitu, akan lebih baik jika pelayanan bisa semakin ditingkatkan dengan memberikan perhatian yang lebih personal, seperti sesi tanya jawab atau konsultasi ringan agar peserta merasa lebih diperhatikan dan didengar.

2. Bagi Institusi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa pendidikan sarjana, diploma ataupun profesi agar mampu mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien hipertensi terhadap pelayanan prolansis.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan jumlah responden, melibatkan beberapa puskesmas sebagai pembanding, atau menggunakan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif) agar hasil penelitian lebih mendalam. Selain itu, peneliti juga dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien seperti aspek komunikasi, efektivitas program edukasi, atau hubungan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepatuhan pasien dalam mengikuti program Prolansis.