BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik pasien berdasarkan umur terbanyak berusia 26-35 tahun sebanyak 44 (47%), berdasarkan pendidikan terbanyak dengan jenjang pendidikan SMA sebanyak 50 (53%), berdasarkan pekerjaan terbanyak sebagai Buruh sebanyak 47 (50%)
2. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan aspek *tangible* didapatkan hasil tingkat kepuasan responden dengan rata-rata 13,77 tidak puas yaitu 58 (61,7%) dan yang puas yaitu 36 (38,3%).
3. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan aspek *reliable* didapatkan hasil tingkat kepuasan responden rata-rata 14,83 yang tidak puas yaitu 36 (38,3%) dan yang puas yaitu 58 (61,7%) .
4. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan aspek *responsiveness* didapatkan hasil tingkat kepuasan responden rata-rata 14,83 yang tidak puas yaitu 46 (48,9%) dan yang puas yaitu 48 (51,1%).
5. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan aspek *assurance* didapatkan hasil tingkat kepuasan responden rata-rata 15,28 yang tidak puas yaitu 46 (48,9%) dan yang puas yaitu 48 (51,1%).
6. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan aspek *emphaty* didapatkan hasil tingkat kepuasan responden rata-rata 15,72 yang tidak puas yaitu 22 (23,4%) dan yang puas yaitu 72 (76,6%).

B. Saran

1. Bagi rumah sakit
   a. Pada aspek *tangible* sebaiknya Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy perlu menambahkan fasilitas bacaan seperti koran, majalah, dan TV agar mengurangi kepenatan pasien ketika sedang menunggu antrian di TPP.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

b. Pada aspek *empathy* sebaiknya pada pelayanan pasien petugas ketika menjelaskan perihal kondisi pasien pelayanan kesehatan lebih memperhatikan bahasa yang akan digunakan agar pasien lebih mengerti. Juga dilakukan peningkatan pelayanan pada masing-masing aspek mutu kepuasan

2. Bagi peneliti selanjutnya

a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap.

b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data dengan memperhatikan lima dimensi kepuasan pasien yaitu *tangible*, *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan segala sesuatunya sehingga peneliti dapat dilaksanakan lebih baik.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN