

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dapat disimpulkan bahwa :

1. Kepuasan berdasarkan karakteristik pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 responden (64,3%), dikarenakan konsumen perempuan lebih diketahui sebagai konsumen yang konsumtif karena mudah terpengaruh dengan lingkungan sekitar.

b. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden pendidikan terakhir rata-rata SMA sebanyak 48 responden (68,6%), semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien.

c. Karakteristik responden berdasarkan umur

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa umur responden rata rata lebih dari 40 tahun sebanyak 36 responden (51,4%), variabel umur menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dijelaskan bahwa peningkatan umur pasien akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

d. Karakteristik responden berdasarkan agama

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata responden mayoritas beragama islam sebanyak 66 responden (94,3%), agama mengajarkan manusia untuk menjaga fisik dan batin dalam bentuk menjaga diri.

e. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pekerjaan responden rata-rata karyawan swasta sebanyak 22 responden (31,4%), semakin tinggi pendapatan pasien maka semakin tinggi pula tuntutan pasien terhadap kemampuan petugas kesehatan.

2. Kepuasan berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

a. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible*

Berdasarkan dimensi *tangible* menyatakan bahwa 40 responden (57,1%) menyatakan puas, namun masih ada responden yang belum nyaman pada ruang tunggu pendaftaran.

b. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability*

Berdasarkan dimensi *reliability* menyatakan bahwa 65 responden (92,9%) menyatakan puas, pasien merasa puas karena pelayanan diberikan sudah baik.

c. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan dimensi *responsiveness* menyatakan bahwa 50 responden (71,4%) menyatakan puas, namun masih ada responden yang merasa belum puas karena petugas pendaftaran kurang tanggap dalam melayani pasien.

d. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance*

Berdasarkan dimensi *assurance* menyatakan bahwa 45 responden (64,3%) menyatakan puas, namun masih ada responden yang merasa belum puas karena petugas pendaftaran belum menjelaskan proses pelayanan dengan jelas.

e. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy*

Berdasarkan dimensi *empathy* menyatakan bahwa 50 (71,4%) responden menyatakan puas, namun masih ada responden yang merasa belum puas karena petugas yang kurang ramah pada saat melayani pasien.

B. Saran

1. Bagi Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Sebagai bahan pertimbangan bagi petugas, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan citra Rumah Sakit juga meningkat.

2. Bagi Mahasiswa Prodi Rekam Medis & Informasi Kesehatan

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah bagi civitas akademika yang mengikuti perkuliahan atau melaksanakan penelitian mengenai tema ini.

3. Bagi Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Dapat dijadikan bahan pustaka tambahan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta untuk memberikan informasi kepada pembaca.

4. Bagi Peneliti Berikutnya

Dapat dimanfaatkan sebagai pertimbangan untuk meneliti lebih dalam dan menganalisis lebih lanjut tentang kepuasan pasien.