

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kepuasan pasien berdasarkan indikator *Tangible*

Hasil dari *review* pada ke 5 jurnal yaitu pada jurnal 1 sampai jurnal 3 kepuasan tertinggi terdapat pada jurnal 3 yaitu 55,2% dan untuk ketidakpuasan tertinggi terdapat pada jurnal 2 yaitu 50%, kemudian pada jurnal 4 dan jurnal 5 dari segi kebersihan dan kerapihan pegawai, dan fasilitas tinggu sudah baik sehingga pasien sudah merasa puas.

2. Kepuasan pasien berdasarkan indikator *Responsiveness*

Hasil dari *review* pada ke 5 jurnal yaitu pada jurnal 1 sampai jurnal 3 kepuasan tertinggi terdapat pada jurnal 1 yaitu 64%, sedangkan untuk ketidakpuasannya terdapat pada jurnal 2 yaitu 49%, pada jurnal 4 dan 5 dari segi ketanggapan petugas dalam melayani pasien sudah baik, sehingga pasien merasa puas.

3. Kepuasan pasien berdasarkan indikator *Assurance*

Hasil dari *review* pada ke 5 jurnal yaitu pada jurnal 1 sampai dengan 3 kepuasan pasien tertinggi terdapat pada jurnal 1 yaitu 60% dan dengan ketidakpuasan tertinggi juga terdapat pada jurnal 1 yaitu 40%, sedangkan pada jurnal 4 dan 5 dari segi keamanan, kenyamanan, kesopanan dan keramahan petugas sudah baik, tetapi masih perlu perhatian lagi terutama pada saat antrian panjang.

4. Kepuasan pasien berdasarkan indikator *Reliability*

Hasil dari *review* pada ke 5 jurnal yaitu pada jurnal 1 sampai jurnal 3 kepuasan tertinggi terdapat pada jurnal 1 yaitu 62% puas, sedangkan ketidakpuasan tertinggi pada jurnal 2 yaitu 51%, pada jurnal 4 dan 5 dari segi kehandalan, dan penyampaian petugas dalam melayani pasien sudah baik tetapi perlu ditingkatkan lagi pada segi keramahan patugas agar tidak membedakan pasien.

5. Kepuasan pasien berdasarkan indikator *Emphaty*

Hasil dari *review* pada ke 5 jurnal yaitu pada jurnal 1 sampai dengan jurnal 3 dengan kepuasan tertinggi terdapat pada jurnal 1 yaitu 55% dan ketidakpuasan terendah terdapat pada jurnal 1 dengan presentase 45%, sedangkan pada jurnal 4 dan 5 dari segi kepedulian petugas sudah megutamakan kepentingan interitas pasien, dan konsistensinya dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik sehingga pasien merasa puas.

B. Saran

1. Sebaiknya setiap Rumah Sakit pada jurnal yang di *review* menjelaskan aspek-aspek yang dinilai dengan lengkap agar lebih jelas dan mudah dipahami.
2. Sebaiknya setiap Rumah Sakit pada jurnal yang di *review* memberikan pelatihan kepada petugas di TPPRI agar dapat meningkatkan kompetensi petugas berdasarkan setiap 5 dimensi mutu kepuasan pasien.
3. Sebaiknya Rumah Sakit pada jurnal yang di *review* memperbaiki setiap aspek yang dinilai terhadap dimensi mutu yang masih memiliki presentase rendah agar dalam pelayanan kesehatan terpenuhi dan pasien merasa puas.