BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pada indikator *responsive* kepuasan pasien masih dibawah angka 80 % hanya pada Rumah Sakit Patria IKKT yang berada diatas 80%. Terdapat dua rumah sakit yang angka kepuasannya rendah yaitu RSUD Rubini Mempawah dan Rumah Sakit Condong Catur , namun penyebabnya tidak dideskripsikan didalam jurnal yang bersangkutan.
2. Pada indikator *reliability* hanya rumah sakit Sintang dan RSUD Rubini Mempawah yang memiliki presentase rendah. Kemudian rata – rata presentase berada pada kisaran angka 70% untuk ke tiga rumah sakit lainnya, indikator ini termasuk indikator yang angka presentase kepuasannya kecil.
3. Pada indikator *assurance* presentase kepuasan pasien tidak terlalu berjenjang. Dapat diartikan kepuasan pada indikator *assurance* memiliki kualitas yang sama antar rumah sakit.
4. Pada indikator *empathy* presentase terendah masih diatas 50 % ini membuktikan bahwa disetiap rumah sakit sudah baik dalam menangani emosi atau sudah baiknya kepedulian dari petugas terhadap pasien.
5. Pada indikator *tangible* dapat dilihat dalam presentasenya sudah lumayan baik ini berarti fasilitas yang dapat dirasakan secara langsung oleh para pengguna yaitu fasilitas fisik dan perlengkapan sudah memadai. Kemudian para petugas mampu kerja optimal, sesuai dengan ketrampilan masing-masing.

B. Saran

1. Sebaiknya rumah sakit memperbanyak evaluasi pada indikator yang presentase kepuasaanya rendah agar kepuasan pasien meningkat karena kepuasan pasien merupakan faktor penting agar pasien datang kembali kerumah sakit tersebut dan suatu rumah sakit dapat mempertahankan keberlangsungan penyelenggaraan rumah sakit.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

2. Perekam medis di bagian pendaftaran lebih baik memperbaiki kinerja agar semua indikator dapat mencapai prosentase kepuasan yang baik.
3. Sebaiknya peneliti menuliskan secara lengkap deskripsi penilaian agar dapat digunakan dengan baik oleh penelitian berikutnya

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta