

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan di antara pasien yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional untuk perawatan rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Bantul adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan secara umum berada pada kategori rentang sangat puas sampai puas pada seluruh dimensi SERVQUAL, dengan skor tertinggi pada dimensi *assurance* 83,20% dan terendah pada dimensi *responsiveness* 77,29%.
2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* menunjukkan pasien puas terhadap fasilitas ruang tunggu dan poli bersih dan nyaman, petugas berpakaian rapi dan professional, peralatan medis terlihat modern dan terawat, dan alur dan papan nama pelayanan rawat jalan pasien Jaminan Kesehatan Nasional tampak jelas.
3. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* memperoleh skor 80,45% dengan kategori sangat puas, mencerminkan jam buka pelayanan rawat jalan sesuai jadwal, dokter dan tenaga medis memberikan penjelasan yang jelas, pelayanan poli diberikan dengan cepat sesuai antrian dan dokter dan tenaga medis memberikan pelayanan pengobatan yang sesuai.
4. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* menjadi nilai terendah 77,29%, terutama terkait waktu tunggu yang dinilai sebagaimana pasien masih cukup lama, meskipun petugas dinilai sigap membantu dan memberikan informasi.
5. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* 83,20% menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, menandakan dokter atau tenaga medis terlihat kompeten dan meyakinkan, petugas menjamin

kerahasiaan data pasien, merasa aman saat menjalani pelayanan rawat jalan, dan petugas memastikan prosedur pelayanan yang sesuai dengan SOP.

6. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *empathy* 81,75% menandakan tenaga medis memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan pasien, petugas memperlakukan pasien Jaminan Kesehatan Nasional dengan sopan dan santun, jadwal pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan pasien, dan petugas memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi.

B. Saran

1. Bagi Institusi Pendidikan
 - a. Memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai tambahan referensi pembelajaran pada mata kuliah khususnya program studi rekam medis dan informasi kesehatan, dan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan ajar dan studi kasus untuk memperkuat pemahaman.
2. Bagi Rumah Sakit
 - a. Perlu dilakukan upaya untuk mengurangi waktu tunggu pasien di layanan rawat jalan, misalnya dengan penerapan sistem antrian elektronik yang lebih efektif, penambahan tenaga medis di jam sibuk, atau pembagian jadwal layanan yang lebih merata. Menggunakan temuan penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Diharapkan bisa menjadi referensi bagi yang mau meneliti dengan judul yang sama tetapi menggunakan metode yang berbeda seperti kualitatif atau mix methods.