

## **BAB VI PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil identifikasi dan hasil pembahasan, maka dapat di simpulkan bahwa:

- 1 Hasil identifikasi kepuasan pasien pada faktor Akses pada Instalasi Rawat Inap berdasarkan faktor Rumah Sakit Islam Surabaya adalah secara keseluruhan pasien sudah merasa puas. Tetapi masih ada responden yang merasa kurang puas terhadap kemudahan dalam membuat janji pelayanan dengan petugas sebesar 13%.
- 2 Hasil identifikasi faktor hal yang menyenangkan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya adalah secara keseluruhan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya. Akan tetapi masih ada Responden yang kurang puas terhadap kenyamanan pelayanan parkir, jam berkunjung dan pelayanan untuk memperoleh resep.
- 3 Hasil identifikasi berdasarkan faktor komunikasi di Instalasi Rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya adalah secara keseluruhan pasien merasa cukup puas. Tetapi masih ada responden yang menilai edukasi yang diberikan petugas pada pasien tentang penyakit dan cara menghindari sakit masih kurang memuaskan.
- 4 Hasil identifikasi berdasarkan faktor mutu pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya adalah secara keseluruhan pasien merasa puas dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh dokter petugas rumah

- 5 sakit dan perawat dalam memberikan pelayanan yang ada di instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya.
- 6 Hasil identifikasi berdasarkan faktor pelayanan personal di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya adalah secara keseluruhan pasien merasa sangat puas dengan pelayanan personal yang diberikan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan yang ada di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit islam Surabaya.
- 7 Hasil identifikasi berdasarkan faktor individu (umur) di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya adalah Umur pada pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya pada usia 18-55 sebanyak 35%.
- 8 Hasil identifikasi berdasarkan faktor individu ( Jenis kelamin) di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya adalah jenis kelamin pada pasien Rawat inap Rumah Sakit Islam Surababya Pada perempuan memperoleh 68%.
- 9 Hasil identifikasi berdasarkan faktor individu (Tingkat pendidikan) di Instalasi Rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya adalah Tingkat pendidikan pada pasien Rawat inap Rumah Sakit Islam Surababya Pada SMA memperoleh 51% Sedangkan Perguruan tinggi memperoleh 37%.
- 10 Hasil identifikasi berdasarkan faktor individu (Tingkat Pekerjaan) di Instalasi Rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya adalah pekerjaan pada pasien Rawat inap Rumah Sakit Islam Surababya Pada TNI-POLRI memperoleh 7%.

11 Hasil identifikasi berdasarkan faktor individu (Tingkat Pendapatan) di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya sebagai berikut sebesar 60% responden menyatakan pendapatan keluarga sudah sesuai UMR.

## **SARAN**

Berdasarkan dari hasil saran yang dapat penelitian berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Islam Surabaya.
  - a) Perlu sosialisasi jam berkunjung kepada pasien dan keluarga.
  - b) Meningkatkan kenyamanan lahan parkir bagi pasien dan keluarga sehingga memberi kenyamanan bagi pasien maupun keluarga pasien.
  - c) Tetap meningkatkan mutu pelayanan rawat inap kepada pasien sehingga lebih memberikan kepuasan pasien maupun keluarga.
  - d) Memberikan kemudahan untuk melakukan janji pelayanan dengan petugas terutama dalam hal kepastian jam berkunjung dokter (visite) di ruang rawat inap.
2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang serupa dengan menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi rawat inap.