

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil observasi lapangan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan banyak yang berdurasi <60 menit dengan persentase 78,9% yaitu sebesar 71 pasien dari 90 sampel pasien yang diambil, menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Fisioterapi RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan masih sudah mencapai standar.
2. Kepuasan pasien rawat jalan diukur berdasarkan kelima faktor kepuasan pasien yang terdiri dari lima faktor yaitu *Reability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Responsiveness* (Tanggung Jawab), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Wujud Nyata). sudah dalam kategori sangat puas. Nilai paling tinggi dimiliki oleh faktor *Assurance* (Jaminan) dan nilai yang paling rendah adalah faktor *Responsiveness* (Tanggung Jawab)
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan faktor kepuasan pasien. lamanya waktu tunggu pelayanan yang ada di Poliklinik Fisioterapi RSUD dr. R Soedarsono Kota Pasuruan tidak mengurangi penilaian kepuasan pasien. Pasien tetap merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan di Poliklinik Fisioterapi RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan meskipun waktu tunggu pasien lama dan belum mencapai standar yang sesuai

dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

## **6.2 Saran**

Berikut saran berdasarkan evaluasi dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu :

1. Pihak Manajemen RSUD dr. R Soedarsono Kota Pasuruan memberikan sosialisasi/pelatihan *in house training* tentang pencatatan dan pelaporan waktu tunggu pelayanan kepada petugas administrasi pelayanan.
2. Mempersnyaman ruang tunggu pasien seperti kondisi dan kelengkapan waktu tunggu.
3. Dilakukannya pencatatan waktu tunggu pelayanan oleh petugas fisioterapi.
4. Petuas pendaftaran lebih telaten dalam memberikan arahan kepada pasien dan lebih cepat dalam melayani pasien.
5. Petugas kesehatan meberikan perhatian penuh dalam menyampaikan informasi tentang tindakan dan perawatan.
6. Rumah Sakit menambah kelengkapan peralatan kesehatan di Poliklinik Fisioterapi RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan.