

BAB 6 **PENUTUP**

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di TPPRJ RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya, maka dapat disimpulkan:

1. Karakteristik responden berdasarkan aspek umur, responden terbanyak yaitu pada rentang usia 25-35 tahun. Pada aspek jenis kelamin didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki. Pada aspek pendidikan didominasi responden pendidikan terakhir SMA/SMK. Pada aspek pekerjaan, didominasi responden yang bekerja sebagai karyawan swasta.
2. Pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) diperoleh rata-rata skor kenyataan termasuk dalam kriteria interpretasi skor kepuasan Puas, dan rata-rata skor harapan yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor harapan Setuju. Pada dimensi Keandalan (*Reliability*) diperoleh rata-rata skor kenyataan termasuk dalam kriteria interpretasi skor kepuasan Puas dan rata-rata skor harapan termasuk dalam kriteria skor harapan Setuju. Pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) diperoleh rata-rata skor kenyataan termasuk dalam kriteria interpretasi skor kepuasan Puas dan rata-rata skor harapan termasuk dalam kriteria skor harapan Setuju. Pada dimensi Jaminan (*Assurance*) diperoleh skor kenyataan yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor kepuasan Puas, dan rata-rata skor harapan yang termasuk dalam kriteria interpretasi skor harapan Setuju. Pada dimensi Empati (*Emphaty*) diperoleh skor kenyataan termasuk dalam kriteria interpretasi skor kepuasan Puas, dan rata-rata skor harapan termasuk dalam interpretasi skor harapan Setuju.

3. Secara keseluruhan sebagian besar responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterima di TPPRJ RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya dengan rata-rata kenyataan mencapai termasuk kriteria interpretasi skor kepuasan Puas dan rata-rata harapan mencapai termasuk dalam kriteria interpretasi skor harapan Setuju.
4. Berdasarkan evaluasi hasil wawancara pada responden, diperoleh rata-rata gap (kesesuaian antara harapan dengan kenyataan) tiap dimensi, yaitu sebesar -0.46. Dapat disimpulkan variabel yang paling memuaskan pasien diantara variabel yang ada yaitu variabel yang memiliki tingkat kepuasan terbesar yaitu variabel Empati (*Emphaty*) dengan gap sebesar 0.8.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang dapat diharapkan dapat dijadikan bahan masukan serta dapat dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Adapun beberapa saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan rumah sakit dapat melakukan penataan ulang ruang tunggu dan penambahan tempat duduk demi meningkatkan kenyamanan pasien.
2. Diharapkan dapat dilakukan pelatihan secara berkala kepada petugas di TPPRJ RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas dalam berkomunikasi serta menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pasien/keluarga pasien.