

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Didominasi responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik berjenis kelamin perempuan, termasuk dalam kategori usia dewasa awal (26 – 35 Tahun), memiliki tingkat pendidikan SMA, dan memiliki pekerjaan lainnya yang didominasi oleh ibu rumah tangga.
2. Kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik termasuk dalam kategori baik. Terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan terutama pada indikator infrastruktur.
3. Sebagian besar pasien atau keluarga pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kepuasan pasien sesuai dengan target terutama pada indikator kualitas SDM.
4. Faktor konsumen yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
5. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

6.2 Saran

1. Bagi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik dapat menyediakan fasilitas kotak saran beserta kartu komentar dan alat tulisnya di area Instalasi Rawat Jalan sebagai media untuk pasien atau keluarga pasien menyampaikan keluhan dan saran terkait pelayanan, sehingga mempermudah rumah sakit dalam melakukan evaluasi.
2. Bagi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik dapat Melaksanakan evaluasi terkait kinerja setiap petugas Instalasi Rawat Jalan yang nantinya dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas SDM terutama pada sikap petugas. Dan menerapkan komunikasi interpersonal seperti menawarkan bantuan pada pasien atau keluarga pasien, mendengarkan keluhan pasien atau keluarga pasien terkait pelayanan ataupun kondisinya.
3. Bagi peneliti selanjutnya , diharapkan dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti faktor lingkungan.