

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 86 responden yang berkunjung ke Poliklinik Bedah Rumah Sakit Wiyung Sejahtera tahun 2022, dapat disimpulkan :

1. Rata-rata waktu tunggu yang ada di pelayanan Poliklinik Bedah RSWS yakni 42.31 menit dengan rata-rata waktu tunggu pasien yakni 5-10 menit ( $< 60$  menit), maka masih memenuhi kriteria waktu tunggu sesuai dengan peraturan Permenkes RI No. 129/ Menkes /SK /IV /2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu  $\leq 60$  menit yang dihitung mulai pasien mendaftar (memasukkan berkas pendaftaran) sampai dengan pasien diterima / dilayani oleh dokter spesialis.
2. Dari hasil kuesioner yang telah dilakukan didapatkan dari 5 dimensi kepuasan pasien diperoleh hasil rata-rata kepuasan pasien sebanyak 75% responden merasa puas dan 25% responden merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Dari hasil yang diperoleh dari perhitungan Uji *Chi-Square* dinyatakan bahwa tidak adanya hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Bedah Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Wiyung Surabaya.

## 6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Indikator Waktu Tunggu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan Rumah Sakit di Poliklinik Bedah Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

### 1. Bagi Rumah Sakit

Meskipun dalam penelitian ini didapatkan bahwa tidak adanya hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dan kepuasan pasien, namun disarankan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan kesehatan dirumah sakit khususnya di Poliklinik Bedah untuk lebih baik lagi, dan mengkomunikasikan kembali kepada pasien serta memperbarui terkait jadwal pemeriksaan dokter di *website* resmi rumah sakit ,agar pasien tidak menunggu terlalu lama, sebab informasi di *website* rumah sakit dengan dilapangan berbeda.

### 2. Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk kegiatan penelitian selanjutnya

### 3. Bagi Peneliti selanjutnya

Disarankan agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut yang terkait upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit terutama pada Poliklinik Bedah RSWS.