

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di poli fisioterapi rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden sebagian besar termasuk dalam kelompok umur pra-lansia, dengan mayoritas jenis kelamin perempuan, pendidikan terakhir SMA/Sederajat, mayoritas responden tidak bekerja, dengan status penjamin mayoritas BPJS, dan secara keseluruhan jenis kunjungan lebih 2x
2. Waktu tunggu pelayanan di poli fisioterapi Rumah Sakit Islam Surabaya sebagian besar pelayanan yang diterima pasien dengan waktu tunggu kategori lama.
3. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli fisioterapi Rumah Sakit Islam Surabaya pasien BPJS memperoleh hasil kurang puas. Berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, dan *emphaty* dalam kategori kurang puas sedangkan pada dimensi *assurance* dalam kategori puas. Nilai rata - rata terendah dari 5 dimensi tersebut yaitu pada dimensi *tangible* dan *responsiveness*.

4. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terbukti adanya hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di poli fisioterapi Rumah Sakit Islam Surabaya dengan nilai sig. 0,000.

## 6.2 Saran

### 1. Bagi Rumah Sakit

Dengan hasil yang telah diperoleh maka rumah sakit perlu meningkatkan beberapa dimensi kepuasan terkait kualitas pelayanan pasien BPJS yaitu dimensi *tangible* pada kursi ruang tunggu pasien dan *responsiveness* pada kesigapan fisioterapis. Adanya penelitian ini diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk menambahkan jumlah kursi ruang tunggu dan meningkatkan kesigapan fisioterapis supaya kedepannya bisa lebih baik lagi.

### 2. Bagi Responden

Diharapkan pada pasien atau masyarakat yang berkunjung ke poli fisioterapi agar dapat menyampaikan keluhan dan saran di kotak saran rumah sakit, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien pada umumnya di poli fisioterapi

### 3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian diharapkan menjadi sumber data/informasi untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan menambahkan beberapa variabel sehingga diperoleh hasil yang dapat dijelaskan secara detail.