

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Poliklinik Rehab Medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil yang didapatkan dari responden yang berkunjung ke Poliklinik Rehab Medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto adalah mayoritas pasien dari kelompok umur >60 tahun, berjenis kelamin perempuan, pendidikan terakhir sekolah dasar, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, status penjamin pasien pengguna BPJS, dan secara keseluruhan dengan jenis status pasien lama.
2. Hasil penelitian didapatkan bahwa responden menilai Kualitas Pelayanan berdasarkan aspek teknis (*professionalism and skills*) di Poliklinik Rehab Medik dengan kategori sangat baik.
3. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden menilai Kualitas Pelayanan berdasarkan aspek fungsional (*attitude and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, service recovery, dan service escape*) di Poliklinik Rehab Medik dengan kategori sangat baik.
4. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden menilai Kepuasan Pasien (akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan, dan sistem layanan kesehatan) di Poliklinik Rehab Medik adalah sangat baik.

5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Rehab Medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan dan analisis diatas, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Poliklinik Rehab Medik Rumah Sakit Islam Sakinah, maka terdapat beberapa saran yang perlu disampaikan.

### **6.2.1 Bagi Rumah Sakit**

1. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, pihak rumah sakit perlu mempertahankan dan bahkan meningkatkan terus menerus dimensi Kualitas Pelayanan, hal ini untuk menjaga citra baik Poliklinik Rehab Medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.
2. Pihak rumah sakit juga perlu meningkatkan pelayanan-pelayanan yang masih kurang memuaskan bagi pasien khususnya pada indikator akses layanan kesehatan, seperti memasang petunjuk-petunjuk arah yang lebih jelas agar pasien dapat dengan mudah menemukan poli ataupun gedung perawatan lainnya.
3. Melakukan pemantauan dan pengamatan secara rutin terkait pelayanan yang diberikan dengan meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan jaminan rasa aman, nyaman, dan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.

### **6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian lanjutan tentang mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan teori yang lain untuk melihat kepuasan pasien dengan sub variabel yang berbeda.