

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 80 pasien poli interna RS Wiyung Sejahtera Surabaya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia antara 50 – 59 Tahun dengan total presentase 31.25% dan berjenis kelamin laki-laki dengan total presentase 51.25%. Karakteristik responden dari tingkat pendidikannya sebagian besar responden berlatar belakang pendidikan SMA dengan total presentase 38.75%.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Interna RS Wiyung Sejahtera Surabaya sebesar 63,25% termasuk dalam kategori puas dengan dimensi *tangibles* sebesar 2,32 merupakan dimensi dengan nilai terendah dan nilai tertinggi terdapat pada dimensi *emphaty* sebesar 3,39.
3. Rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan pada Poli Interna RSWS adalah 3 Jam 10 Menit, maka hal ini tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Permenkes RI No. 129/ Menkes /SK /IV /2008.
4. Terdapat perbedaan yang nyata (*signifikan*) antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien sehingga waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah tidak sama alias berbeda.

6.2 Saran

1. Pihak rumah sakit lebih meningkatkan pelayanan khususnya di poli interna dengan menambah kursi di ruang tunggu pasien untuk meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu pemeriksaan dokter.
2. Pihak rumah sakit mampu menjaga kebersihan ruang tunggu agar pasien lebih nyaman.
3. Dengan rata-rata waktu tunggu 3 jam 10 menit, maka rumah sakit perlu memprioritaskan perbaikan layanan dengan harapan waktu tunggu sesuai dengan kebijakan yang ada.
4. Memberikan prioritas lebih tinggi pada pasien geriatri mengingat prosentase terbesar pasien adalah geriatri, maka dapat dipisahkan jam buka layanan.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa penyebab atau faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu.
6. Diperlukan penelitian meliputi seluruh populasi sehingga bisa didapatkan waktu tunggu RS Wiyung Sejahtera Surabaya secara keseluruhan.