

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kepuasan pasien berdasarkan *Service Quality* di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan dengan hasil keseluruhan data kepuasan pasien sebesar 83,00% dengan kategori Sangat Puas.

Adapun secara spesifik Kepuasan Pasien berdasarkan *Service Quality* dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Karakteristik pasien berdasarkan umur berusia 36-45 tahun sebesar 30 pasien (37,50%), berdasarkan jenis kelamin perempuan sebesar 48 pasien (60,00%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 pasien (40,00%), berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh pada perguruan tinggi sebanyak 36 pasien (45,00%) dengan pendidikan sekolah dasar sebesar 3 pasien (3,75%) dan sekolah menengah pertama sebesar 9 pasien (11,25%), pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 28 pasien (35,00%) dan ibu rumah tangga sebesar 22 pasien (27,50%).
2. Dimensi *Tangibles*, Pelayanan ini memenuhi atau melebihi harapan pasien dalam meningkatkan dan mempertahankan bukti fisik yang ada saat ini, dengan kepuasan rata-rata sebesar 82,10% dalam kategori Sangat Puas.

3. Dimensi *Reliability*, didapatkan pendaftaran harus mempertahankan dan meningkatkan keandalan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang memiliki indeks secara keseluruhan sebesar 78,80% dengan kategori Puas.
4. Dimensi *Responsiveness*, diperoleh bahwa dengan terus meningkatkan daya tanggap dapat mempertahankan kepuasan pasien yang tinggi, dari hasil index kepuasan secara keseluruhan yang didapatkan mencapai 83,20% dengan kategori Sangat Puas.
5. Dimensi *Assurance*, diperoleh hasil paling tinggi dari antara dimensi lainnya karena adanya jaminan kualitas dan kompetensi, risiko kesalahan medis dan malpraktik dapat diminimalkan. Hal ini tidak hanya melindungi pasien, tetapi juga melindungi rumah sakit dari potensi tuntutan hukum. Dengan kepuasan rata-rata 85,85% dalam kategori pasien Sangat Puas.
6. Dimensi *Empathy*, diperoleh bahwa adanya kemampuan petugas dalam memahami dan menanggapi kebutuhan dan emosi mereka, yang mendapatkan indeks kepuasan 85,00% dalam kategori pasien Sangat Puas.

## **6.2 Saran**

1. Perlu melakukan perbaikan dan pembaruan terhadap fasilitas yang rusak atau usang dan terus meningkatkan daya tanggap untuk mempertahankan kepuasan pasien yang tinggi.
2. Perlu pelatihan rutin untuk staf agar dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu dari keluhan serta permintaan pasien yang ditangani dengan cepat dan tepat.