

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya maka dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut

1. Karakteristik responden Sebagian besar termasuk dalam kelompok usia dewasa dengan usia >35 tahun, dengan mayoritas berjenis kelamin Laki-Laki, Pendidikan terakhir SMA, dengan mayoritas responden adalah berstatus pekerjaan wiraswasta, dan dengan mayoritas suku Jawa.
2. Kualitas pelayanan di Rawat Jalan Reguler Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya berdasarkan dimensi *reability*, *tangible*, *emphaty*, *assurance*, dan *responsives* dalam kategori sangat baik dengan rata rata paling tinggi adalah dimensi *assurance* sedangkan pada rata rata paling rendah adalah dimensi *tangible*.
3. Tingkat kepuasan pasien di Rawat Jalan Reguler Rumah Sakit Mata Undaan adalah berada dikategori sangat puas.
4. Berdasarkan uji analisis regresi ordinal terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan dimensi *reabilty*, *responsivnes*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* terhadap kepuasan pasien di rawat jalan reguler Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya
5. Berdasarkan uji analisis *crosstab* responden pasien rawat jalan reguler Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya mayoritas pasien berjenis kelamin

perempuan mengatakan sangat puas terhadap pelayanan rawat jalan reguler, pasien dengan tingkat pendidikan terakhir perguruan tinggi menyatakan sangat puas terhadap pelayanan rawat jalan reguler, pasien berstatus pekerjaan sebagai ibu rumah tangga menyatakan sangat puas terhadap pelayanan rawat jalan reguler, pasien yang berusia 17-25 tahun menyatakan sangat puas terhadap pelayanan rawat jalan reguler, pasien yang bersuku batak menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang ada di rawat jalan reguler Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

6. Berdasarkan uji analisis regresi ordinal terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pada setiap dimensi pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Reguler Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak rawat jalan regular rumah sakit mata undaan Surabaya diharapkan tetap mempertahankan kualitas pelayanan pada keseluruhan dimensi yang merupakan harapan pasien. Mengingat terdapat kategori sangat puas yang terdapat pada dimensi di penelitian ini, khususnya pada dimensi tangible yang mendapatkan mean terendah. Maka rumah sakit diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanan dengan cara memonitoring serta evaluasi seluruh petugas rawat jalan.
2. Diharapkan rumah sakit dapat merencanakan penambahan fasilitas lain

seperti televisi dan majalah atau koran agar pada saat pasien menunggu antrian antrian pelayanan di unit rawat jalan tidak merasa bosan. Petugas rawat jalan juga diharapkan selalu menggunakan seragam khusus yang telah disediakan dan juga berpenampilan rapi pada saat melaksanakan pelayanan, selain itu petugas kebersihan diharapkan mampu menjaga kebersihan rawat jalan dengan cara membersihkan ruangan setiap jam juga memonitoring kebersihan agar ruangan senantiasa bersih. Hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi *tangible*.

3. Diharapkan rumah sakit memberi pelatihan mengenai komunikasi efektif untuk para petugas rawat jalan agar petugas bekerja lebih handal dalam berkomunikasi dan memberikan kejelasan dalam melayani pasien, hal tersebut dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi *reliability*.
4. Diharapkan rumah sakit memberikan pelatihan kepada petugas rawat jalan mengenai *service excellent* agar mampu memberika pelayanan yang baik kepada pasien, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien dari segi dimensi *responsiveness*.
5. Diharapkan rumah sakit melakukan memberikan pengarahan dengan dengan memonitoring dan evaluasi kepada tenaga medis serta petugas rawat jalan pada pagi hari sebelum melaksanakan pelayanan agar terciptanya komunikasi yang baik antara pasien dan petugas rawat jalan, hal tersebut dapat memperbaiki tingkat kepuasan pasien dalam segi *assurance*.

6. Diharapkan rumah sakit evaluasi dan memonitoring petugas untuk berkomunikasi dengan baik pada saat melayani pasien rawat jalan dan petugas rawat jalan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pasien dengan bersikap tanggap pada saat pasien membutuhkan, hal tersebut dapat memperbaiki tingkat kepuasan pasien dalam segi *emphaty*.