

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari ke-10 artikel *literatur review* antara lain:

1. Sebagian besar waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kepmenkes No.129 tahun 2008 yakni <60 menit, karena ditemukan 6 artikel yang memiliki hasil bahwa waktu tunggu di rumah sakit masih belum sesuai standart dan juga terdapat hasil sebanyak 2 artikel bahwa rumah sakit belum menerapkan standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai dengan Kepmenkes No.129 tahun 2008.
2. Sebagian besar pasien rawat jalan merasa puas dengan segala pelayanan yang diberikan di rumah sakit hal ini didukung oleh karakteristik pasien yang berkunjung pada rawat jalan, seperti usia pasien, pendidikan, pekerjaan dan cara bayar yang sebagian besar menggunakan pembayaran non BPJS.
3. Kelas rumah sakit baik rumah sakit swasta dan pemerintah tidak dapat dijadikan penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan di rumah sakit.
4. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu di rumah sakit yang berada di wilayah kota secara keseluruhan dapat terpenuhi namun pencapaian tertinggi terletak pada dimensi *assurance, reliability,*

dan *emphaty* sedangkan kepuasan rendah terhadap dimensi *tangible* dan *responsivenes*.

5. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu di rumah sakit yang berada di wilayah kabupaten yakni kepuasan rendah terhadap dimensi *tangible* dan *reliability*
6. Gambaran waktu tunggu dan kepuasan pasien pada penerapan Total *Quality service* yakni pasien sudah merasa puas atas keseluruhan pelayanan yang diberikan meskipun waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih dalam kategori lama dan belum sesuai standart.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kajian penelitian *literatur review*, saran yang diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Rumah sakit harus memperhatikan standar pelayanan minimal terkait waktu tunggu pelayanan di rawat jalan <60 menit karena salah satu indikator kepuasan pasien yakni waktu tunggu pelayanan.
2. Rumah sakit memperhatikan pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman agar tercipta kepuasan pelanggan sehingga pelayanan yang didapat selama berada dirumah sakit dapat sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Melengkapi sarana prasarana karena pemenuhan sarana menjadi sebuah pengalih perhatian yang membuat proses menunggu lebih menyenangkan dan meningkatkan penilaian kepuasan.
4. Melakukan optimalisasi supervisi yang efektif pada dokter dan petugas penyedia layanan. Karena supervisi yang efektif terkait waktu tunggu pelayanan mampu meningkatkan kepedulian penyedia layanan kesehatan dan kinerja penyedia layanan kesehatan sehingga proses pelayanan menjadi efisien dan efektif yang pada akhirnya menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap rumah sakit.