

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik pasien di rumah sakit regional Eduardo Ximenes Baucau terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 57,9% , Pekerjaan terbesar yang dimiliki oleh responden adalah Pensiunan/ Pengangguran/ Ibu Rumah Tangga sebanyak 36,8%. Umur terbanyak adalah 26-35 dengan 34,2% dan 17-25 tahun sebanyak 27,6%. Sebagian besar Pendidikan terbanyak pendidikan menengah sebanyak 48,7%.. kedatangan pasien responden adalah pasien lama yaitu 55,3%.
2. Gambaran tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan yang dilihat dari lima dimensi dinyatakan kurang memuaskan (51,3%). Pada dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dan dimensi *empathy* memiliki tingkat kepuasan kurang (65,8% ; 53,9% ; 44,7%). Dimensi yang sangat memuaskan adalah dimensi *assurance*, dan dimensi *responsiveness* (38,2% ; 53,9%).
3. Distribusi frekuensi jenis kelamin terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang terdapat 50,0% yang merasa kurang memuaskan, 4,5% merasa memuaskan dan 45,5% merasa sangat memuaskan. Distribusi frekuensi pekerjaan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang pensiunan/penanguran/ibu rumah tangga sebanyak 28 orang terdapat 50,0% yang merasa kurang memuaskan,

- 3,6% merasa memuaskan dan 46,4% merasa sangat memuaskan.
4. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan umur dengan kepuasan pasien. Jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, dan kedatangan pasien tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.
 5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kedatangan pasien dengan dimensi *tangibles* ($p=0,206$ $r=-0,147$) dimensi *reliability* ($p=0,805$ $r=0,029$), dimensi *assurance* ($p= 0,530$ $r= -0,073$), dimensi *responsiveness* ($p= 0,296$ $r= -0,121$) dan dimensi *empathy* ($p= 0,519$ $r= -0,075$).

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau
Berdasarkan kesimpulan pada hasil penelitian ini, maka saran untuk Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau perlu mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada dimensi *responsiveness* serta meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty*.
2. Bagi Peneliti selanjutnya
Perlu dilakukan penelitian kualitatif untuk memperdalam faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien rawat jalan dari berbagai sudut pandang.
3. Bagi Ilmu Manajemen Informasi Kesehatan
Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan pembelajaran dan dapat dimanfaatkan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait manajemen mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Syamsul et all. 2019. *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung*. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, Vol. 6 No. 1, Agustus 2019.
- Firmansya, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta : Deepublish CV Budi Utama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta : Gava media.
- Hosizah. 2014. *Kumpulan Peraturan Perundangan Rekam Medis Informasi Kesehatan*. Jakarta: AptiRMik Press.
- Idrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Kepuasan Palanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Kuntoro, Wahyu and Istiono, Wahyudi. 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 2 No 1 – Mei 2017 ISSN 2541-0644.
- Munawir, Ikbal. 2018. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit*. Jurnal Ilmiah Kesehatan , vol. 17 momor 3, 2018.
- Muzer, Achmat. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga*. Program studi magister manajemen: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nofiana, Hendri and Sugiarsi, Sri. 2011. *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyar*. Jurnal Kesehatan, ISSN.1979-9551, VOL. V. NO.1, MARET 2011, Hal 90-106.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Parasuraman, A et all. 1994. *Alternative scales for measuring service quality : A comparative assestmen assessment based on psychometric and diagnostic criteria*. Journal of retailing, vol70,no 3, pp 201-230, ISSN 0022-4359
- Parasuraman,A et all. 1988. *SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*. International Journal for Quality in Health Care, vol64.
- Pheng, Low sui et all. 2016. *Service Quality for Facilities Management in Hospitals*. Department of Building : National University of Singapore
- Sarwono, Jonathan. 2006.*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Sriyanti, cut. 2016. *Mutu Layanan Kebidanan dan kebijakan Kesehatan*. Kementrian kesehatan Republik Kesehatan
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitia Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta, Cv
- Syapitri, Henny et all. 2021. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Malang : ahlimedia Press.
- Triwardani, Yuni. 2017. *Faktor Factor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang*. Fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan : universitas Islam negeri syarif Hidayatullah Jakarta.
- Wijaya, lily and Dewi, Deasy Rosmala. 2017. *Manajemen Informasi Kesehatan II : Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.