

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah dari hasil penelitian 98 orang responden dengan 12 pertanyaan mengenai kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi *E-FIS* pada pendaftaran *indent* pasien fisioterapi di klinik fisioterapi Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang bahwa pasien merasa puas dengan penerapan aplikasi *E-FIS* di klinik fisioterapi, terutama pada pendaftaran *indent*. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil yang signifikan antara lain :

1. Karakteristik pasien di klinik fisioterapi di RS Panti Wilasa Citarum Semarang menurut umur >50 th yaitu 73% (72 dari 98 responden), menurut jenis kelamin 66% ( 65 dari 98 responden), jenis pasien terbanyak yaitu BPJS sebanyak 89% (87 dari 98 responden), menurut pendidikan responden terbanyak yaitu SMA sebanyak 62% (61 dari 98 responden), menurut pekerjaan terbanyak yaitu pegawai swasta 45% (44 dari 98 responden), dengan agama terbanyak yaitu Islam dengan 67% (66 dari 98 responden), dan menurut penghasilan responden terbanyak >1.000.000 adalah 86% (84 dari 98 responden).
2. Pada indikator *effective* tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan aplikasi *E-FIS* pada pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) pada klinik fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang rata – rata sebesar 86.7% merasa puas.
3. Pada indikator dimensi *efficient* tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan aplikasi *E-FIS* pada pendaftaran pasien dengan perjanjian

(*indent*) pada klinik fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang rata – rata sebesar 93.9% merasa puas.

4. Pada indikator dimensi *accessible* tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan aplikasi *E-FIS* pada pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) pada klinik fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang rata – rata sebesar 88.7% merasa puas.
5. Pada indikator dimensi *patient-centered* tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan aplikasi *E-FIS* pada pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) pada klinik fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang rata – rata sebesar 77.5% merasa puas.
6. Pada indikator dimensi *equitable* tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan aplikasi *E-FIS* pada pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) pada klinik fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang rata – rata sebesar 89.7% atau puas.
7. Pada indikator dimensi *safe* tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan aplikasi *E-FIS* pada pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) pada klinik fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang rata – rata sebesar 87.7% atau puas.
8. Secara keseluruhan dimensi, penerapan aplikasi *E-FIS* pada pendaftaran rawat jalan dengan perjanjian (*indent*) dinyatakan puas dengan persentase sebesar 87.37%, ini membuktikan atau menggambarkan dengan diterapkannya aplikasi *E-FIS* pada bagian pendaftaran dengan perjanjian (*indent*) ini secara umum baik dan memuaskan pasien, walaupun masih ada beberapa hal yang belum mencapai harapan pasien sepenuhnya.

## **B. SARAN**

Hasil penelitian menunjukkan 87.37% pasien merasa puas dengan penerapan aplikasi *E-FIS* di klinik Fisioterapi rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Tetapi masih ada sebesar 12.63 % lainnya yang belum merasa puas, oleh karena itu, saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

### **1. Bagi Rumah Sakit**

- a. Pihak rumah sakit diharapkan untuk selalu melakukan evaluasi berkala terhadap aplikasi *E-FIS* yang sudah ada, agar pelayanan pada klinik fisioterapi lebih berkualitas
- b. Rutin melakukan survey kepuasan pasien secara berkala untuk meningkatkan mutu pelayanan dan mutu aplikasi *E-FIS*.

### **2. Bagi Penelitian Selanjutnya**

- a. Diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan analisis yang berbeda.
- b. Diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah variabel yang lebih beragam, dan tidak hanya dipusatkan pada pendaftaran indent saja, tetapi terhadap pelayanan fisioterapi secara keseluruhan.