

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien berdasarkan *service quality* di RSUD dr. Rasidin Padang 2023, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebagian besar pasien rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang berada pada tahap usia lansia akhir, sebagian besar pasien adalah perempuan, tingkat pendidikan paling banyak adalah pendidikan SLTA dan hampir seluruh pasien tidak bekerja.
2. Waktu tunggu Rekam Medik pada pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Rasidin Padang termasuk kategori lambat >10 menit. Lalu pada waktu tunggu Poliklinik termasuk kategori lambat >60 menit. Waktu tunggu Apotek termasuk kategori lambat >60 menit.
3. Kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang 2023 sebagian besar pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan.
4. Terdapatnya hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang 2023 dimana pada rekam medik, poliklinik dan apotek memiliki nilai p value = $0,000 < 0,05$.

B. Saran

1. Bagi RSUD dr. Rasidin Padang

Rumah Sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas optimal dengan memperhatikan aspek kualitas layanan (*tangible, reability, emphaty, assurance, dan responsiveness*), serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap waktu tunggu sehingga membantu meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Profesi Keperawatan

Perawat diharapkan dapat membantu meminimalisir waktu tunggu pelayanan, meningkatkan pengetahuan dan *skill* keperawatan sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Perawat juga diharapkan dapat memberikan *service excellent* kepada pasien maupun keluarga pasien.

3. Bagi Institusi Keperawatan

Untuk institusi Pendidikan terutama bidang kesehatan diharapkan dapat mengajarkan dan memberikan contoh yang sesuai standar dalam memberikan pelayanan, serta menjadikan hasil penelitian ini dijadikan sebagai data dasar dan referensi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dibidang kesehatan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan data awal untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang aspek – aspek terkait waktu tunggu pelayanan. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan

dengan melihat faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu diinstalasi rawat jalan.

