

BAB III

KESIMPULAN

Indikator keberhasilan dari pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Menurut beberapa hasil penelitian faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah biaya yang dikeluarkan pasien dan kualitas pelayanan yang dilihat berdasarkan dimensi kualitas. Tampilan fisik dari rumah sakit atau puskesmas memiliki peran penting terhadap kepuasan pasien, alat yang digunakan, penampilan petugas juga mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Petugas yang ramah, kecepatan petugas dalam melayani keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Sesuai dengan hasil penelitian dilakukan di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado yang menyatakan dimensi daya tanggap memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien, dimana kemampuan petugas memberi pelayanan yang cepat dan alur pelayanan terinformasi dengan jelas mendapatkan penilaian baik dari sebagian besar pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa biaya yang dikeluarkan pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan di Yogyakarta mengatakan pekerjaan dan penghasilan dari pasien memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dikarenakan pekerjaan seseorang mempengaruhi gaya hidup serta jumlah pengeluaran dalam memenuhi kebutuhan. Pada penelitian ini juga didapatkan hasil bahwa sebagian besar pasien mengatakan tidak puas

terhadap dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sedangkan untuk dimensi tampilan fisik sebagian besar pasien mengatakan pua



