BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan berkenaan dengan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru menunjukkan skor negatif yang berarti pasien belum sepenuhnya puas atas layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.
2. Jika dilihat nilai rata-rata (*mean*) per aspeknya, aspek *responsiveness* dan *emphaty* temasuk aspek yang baik karena memiliki nilai rata-rata kepuasan pasien yang positif. Sementara itu aspek *tangibles*, *assurance* dan *reliability* termasuk aspek yang masih buruk karena memiliki nilai rata-rata kepuasan pasien yang negatif.
3. Aspek *reliability* merupakan aspek yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi bagi pasien.

5.2 Saran

Peneliti mengajukan beberapa saran yang terkait dengan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada pada penelitian ini.

5.2.1 Saran Teoretis

Berikut ini merupakan beberapa saran teoretis yang peneliti sampaikan terkait dengan pelaksanaan dan hasil penelitian:

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih dikhususkan pada kepuasan pasien dari berbagai penyakit seperti kepuasan pasien penyakit jantung, kepuasan pasien penyakit kanker, kepuasan pasien penyakit mata dan

lain-lain yang mungkin kepuasan pasien akan berbeda-beda tergantung pada jenis penyakit yang dialami pasien.

2. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan analisis pengukuran kepuasan yang berbeda-beda, seperti: *importance performance analysis, customer satisfaction index* dll.

5.2.2 Saran Praktis

Berikut ini merupakan beberapa saran praktis yang peneliti ajukan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru perlu menerapkan dan membuat kebijakan serta meninjau kembali hal-hal yang masih kurang terutama pada aspek *tangibles, assurance dan reliability*. Adapun berkaitan dengan aspek *tangibles* diatas pihak RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dapat melakukan perbaikan dengan menambah peralatan terbaru serta memelihara fasilitas fisik rumah sakit yang ada di ruang tunggu dan kamar kecil/toilet sehingga pasien dapat menggunakan fasilitas ini dengan nyaman. Selanjutnya berkaitan dengan aspek *assurance* diatas pihak RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dapat melakukan perbaikan dengan meninjau kembali kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya pasien kepada rumah sakit yang meliputi kemampuan dalam berkomunikasi, kompetensi, dan sopan santun. Adapun berkaitan dengan aspek *reliability* diatas pihak RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dapat melakukan perbaikan dengan melihat serta membandingkan bagaimana manajemen rumah sakit lain dalam memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.