

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

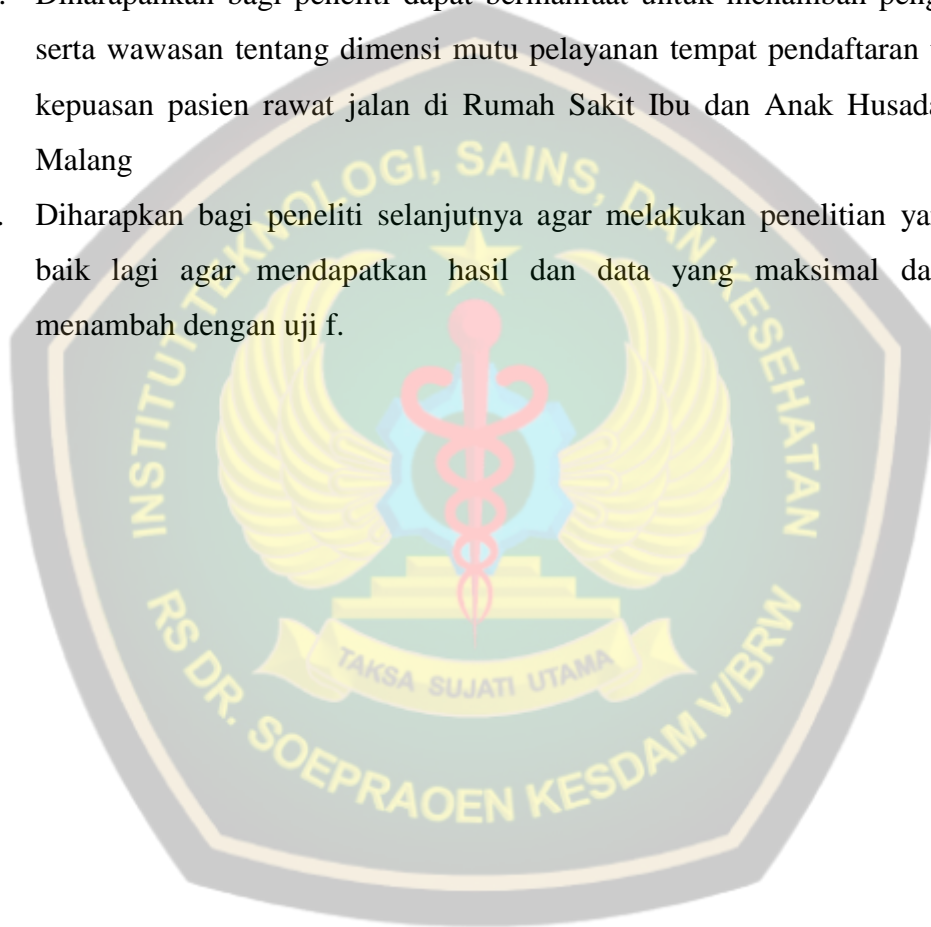
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *tangible* (fisik/penampilan) diketahui bahwa signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*tangible*/ketanggapan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang).
- b. Pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *empathy* (perhatian) diketahui bahwa signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*empathy*/perhatian) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.
- c. Pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* (jaminan) diketahui bahwa signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*assurance*/jaminan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.
- d. Pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* (kehandalan) diketahui bahwa signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*reliability*/ketanggapan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.
- e. Pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) diketahui bahwa signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*responsiveness*/kehandalan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan bagi tempat pendaftaran di RSIA Husada Bunda Malang untuk selalu mempertahankan pelayanan karena tingkat kepuasan pasien sangat diperlukan agar pasien merasa nyaman pada saat berada di tempat tersebut.
- b. Diharapkan bagi peneliti dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta wawasan tentang dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang
- c. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian yang lebih baik lagi agar mendapatkan hasil dan data yang maksimal dan untuk menambah dengan uji f.



DAFTAR PUSTAKA

- Aditama T. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua. Jakarta. UI Press.
- Agustina, R. 2020. *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Satui* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Creswell, John W. 2014. *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- DepKes RI. 2006. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia*. Revisi 1I, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik
- Dona R. 2019. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau*.
- Handayani, S. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. Profesi (Profesional Islam)*. *Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Juwita, S.G., Marlinae, L., & Rahma ,F. 2017, *Hubunhan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah tamiang Layang*, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 8 (2): 49-56.
- Lestari, Y., & Nurcahyanto, H. 2017. *Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang)*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 441-454.
- Mailintina, Y., Dewi, S., & Hutapea, F. 2019. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loylitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018*. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 9(1), 37-49.
- Manarap, J.L.A. 2017. *Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran (TPP) Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Yogyakarta. Jenderal Achmad Yani.
- Masturoh, I., dan N. Anggita. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.

- Menkes RI 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MEMKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*
- Nofiana, H., & Sugiarsi, S. 2011. *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyar. Rekam Medis, 5(1).*
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Cetakan Ketiga. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Nurhidayat, M., Simanjorang, A., & Jamaluddin, 2019, *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat Pasien Rawat Inap di RSUD Hidayah Delitua 2017*, *Global Health Science*, 4 (3): 105- 158.
- Pangerapan, T.D., Palandeng, I., Ratu, M.J.A. 2018, *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado*, *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2 (1): 9-18.
- Rizqi M. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisi Kota Batu*
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.* Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. 2019. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Perawatan*, *Jurnal Kesehatan Perintis*, 16 (2). 116-126.
- Shofari B. 2002. *Pengelolaan Sistem Rekam Medik 01.* Perhimpunan Perkam Medik dan Informasi Kesehatan Indonesia. Semarang
- Sudibyo. 2013. *Buku Ajar Metodologi Riset Keperawatan.* Jakarta. Trans Info Media
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono P. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta, CV.

- Sukardi 2015 “*Metode Penelitian obyek penelitian,*” *Keperawatan*, 84(3), hal. 487–492. Tersedia: <http://repository.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/12399/G. BAB III.pdf?sequence=7&isAllowed=y>.
- Supranto. 2002. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pansa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Taekab, H.A., Suryawati, C., & Kusumawati, W. 2019. *Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018*, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7 (1): 31- 40.
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alwi, A. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makasa*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. DR. Soetomo*, 8 (2): 165-181
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 *tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia.
- Wangi M. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun*.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. 2020. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara*. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7-21.