

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

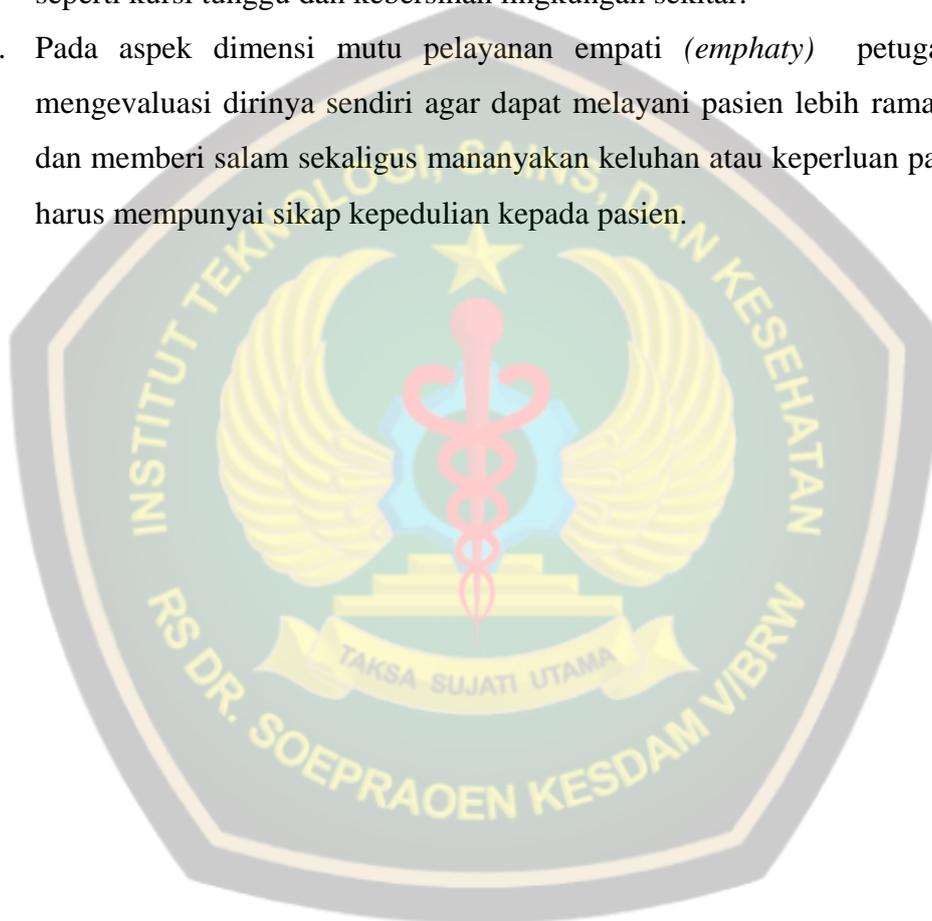
Berdasarkan hasil literature review diatas, mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan mutu pelayanan di rumah sakit didapatkan hasil dan pembahasan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan dirumah sakit berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan hasil yang didapatkan adalah 79,3% dalam kategori puas dan 20,7% tidak puas hal ini disebabkan oleh fasilitas yang tersedia dirumah sakit tidak berfungsi baik dan tidak bisa digunakan sehingga pasien merasa kurang nyama dengan adanya fasilitas yang tidak bisa digunakan sesuai dengan fungsinya.
- b. Hasil rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan dirumah sakit berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), hasil yang didapatkan adalah 81,92% dalam kategori baik dan 18,8% tidak puas kurangnya kemampuan kecepatan dan ketepatan yang dimiliki petugas kepada pasien saat memberikan pelayanan kesehatan membuat pasien menunggu dengan waktu yang agak lama.
- c. Hasil rata-rata kepuasn pasien terhadap pelayanan rawat jalan dirumah sakit berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), mendapatkan hasil 80,9% berkategori baik dan 19,1% tidak puas adanya rasa acuh tak acuh yang dimiliki petugas saat pasien membutuhkan pertolongan.
- d. hasil rata-rat kepuasn pasien terhadap pelayanan rawat jalan dirumah sakit berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) , menunjukkan hasil yang didapatkan adalah 81,5% berkategori baik dan 18,5% tidak puas kurangnya sikap percaya diri yang dimiliki petugas saat memberikan pelayann kesehatan kepada pasien.
- e. Hasil rata-rata kepuasn pasien terhadap pelayanan rawat jalan dirumah sakit berdasarkan dimensi empati (*emphaty*), memperoleh hasil 78,6 berkategori puas dan 21,4 berkategori tidak puas kurangnya rasa empati yang dimiliki petugas.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, perlu adanya peningkatan terhadap pelayanan rawat jalan dirumah khususnya pada pasien terutama pada dimensi mutu pelayanan yang masih kurang memuaskan:

- a. Pada aspek dimensi mutu pelayanan bukti fisik (*tangible*) perlu adanya penambahan atau perbaikan sarana dan prasarana pendukung pada pasien seperti kursi tunggu dan kebersihan lingkungan sekitar.
- b. Pada aspek dimensi mutu pelayanan empati (*emphaty*) petugas dapat mengevaluasi dirinya sendiri agar dapat melayani pasien lebih ramah, sopan dan memberi salam sekaligus menanyakan keluhan atau keperluan pasien dan harus mempunyai sikap kepedulian kepada pasien.



DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, R. (2022). Systematic Literature Review: Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 12753–12759. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4154>
- Djafar, T., & Lellu, A. (2021). Persepsi Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan. *Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan Aisyiyah*, 16(2), 167–176. <https://doi.org/10.31101/jkk.927>
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., & ... (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas* [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1002765%5C&val=5543%5C&title=Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1002765%5C&val=5543%5C&title=Hubungan+Mutu+Pelayanan+dengan+Kepuasan+Pasien+Peserta+BPJS+di+Rumah+Sakit+Umum+Daerah+Yogyakarta)
- Kamil, H. (2018). Patient Satisfaction Level on Health Care Quality Service in RSUDZA Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, III, 1–10.
- Kurniajati, S., Utami, I. L., & Pujawan, Y. W. (2022). Literatur Review: Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bpjs Di Rumah Sakit. *JARSI - Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(1), 7–14. <https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/jarsi/article/view/607>
- Kurniawan, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat Iv Slamet Riyadi Surakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika* <http://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/download/167/147>
- Laila, A. M., Setiawan, E. R., Malang, P. K., Of, S., Services, O., National, F., Insurance, H., In, P., Muhammadiyah, U., & Public, M. (2021). *Universitas Muhammadiyah Malang*. 10(1), 39–43.
- Marbawi, M. I., & Salim, T. A. 2019. Mempertahankan Keaslian Arsip Elektronik Di Era Digital Berdasarkan Tinjauan Literatur Sistematis. *Jurnal UGM: Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Vol. 15 2: 149-162.
- Mutu, P., Berkunjung, M., Kembali, U., Sastra, M., Zebua, E., Fitria, D., Sulisna, A., Ars, M. S., Masyarakat, F. K., Helvetia, I. K., Ars, D. S., Masyarakat, F. K., Helvetia, I. K., & Korespondensi, P. (2021). *Hospital Medan Rumah Sakit menurut WHO (World Health Organization) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan paripurna fungsi menyediakan pelayanan pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan*. 4(2), 104–11

- Natassa, J. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Radiologi Sentral Rsud Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2015. *Jurnal Keperawatan Abdurrab*, 3(2), 68–76. <https://doi.org/10.36341/jka.v3i2.1013>
- Nursalam. (2020). *Literature Systematic Review pada Pendidikan Kesehatan*. Surabaya: Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga
- Ofori, D. A., Anjarwalla, P., Mwaura, L., Jamnadass, R., Stevenson, P. C., Smith, P., Koch, W., Kukula-Koch, W., Marzec, Z., Kasperek, E., Wyszogrodzka-Koma, L., Szwerc, W., Asakawa, Y., Moradi, S., Barati, A., Khayyat, S. A., Roselin, L. S., Jaafar, F. M., Osman, C. P., ... Slaton, N. (2020). No <http://clik.dva.gov.au/rehabilitation-library/1-introduction-rehabilitation%0Ahttp://www.scirp.org/journal/doi.aspx?DOI=10.4236/as.2017.81005%0Ahttp://www.scirp.org/journal/PaperDownload.aspx?DOI=10.4236/as.2012.34066%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.pbi.201>
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54. <https://doi.org/10.29406/jkkm.v8i2.2624>
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- satria al ghifari. (2019). World Health Organization. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(4), 51. <https://doi.org/10.1108/ijhcqa.2009.06222dab.001>
- Selano, M. K., Kurniawan, Y. H., & Sambodo, P. (2019). Hubungan Lama Kerja Perawat Dengan Kepatuhan Pengisian Surgical Safety Checklist di Instalasi Bedah Sentral. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 2(1), 16. <https://doi.org/10.32584/jkkm.v2i1.267>
- Sheikh, B., Rahman, M., Ameen, M., & Mustafi, M. (2020). *Measurement of Patient Satisfaction with SERVQUAL Model of Private Hospitals : SEM*

Approach Measurement of Patient Satisfaction with SERVQUAL Model of Private Hospitals : SEM Approach. March.

Siregar, H. H. (2021). Preventif journal journal preventif. *Preventif Journal*, 5(2), 6–10. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/preventifjournal/article/view/18963>

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*. <https://core.ac.uk/download/pdf/208345377.pdf>

Suparyanto dan Rosad (2020). *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.

Tambuwun et al. (2020). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. *Kemas*, 9(5), 49–55.

Utami, R. P. (2020). Karya Tulis Ilmiah Literature Review Analisis Mutu Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Unit Tp2Rj. *Stikespanakkukang.Ac.Id*. <https://stikespanakkukang.ac.id/assets/uploads/alumni/d587fbd5cd99c380e712db73fe2bd433.pdf>

