

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa hasil penyebaran kuesioner kepada 280 responden yang dilaksanakan di Klinik PG. Rejo Agung Madiun maka gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik PG. Rejo Agung Madiun adalah sebagai berikut :

1. Persentase Dimensi *Responsiveness* : tidak puas sebesar 16,97%, kurang puas 31,25%, puas sebesar 32,14% dan sangat puas 19,64%.
2. Persentase Dimensi *Reliability/Keandalan* : tidak puas sebesar 7,14%, kurang puas 14,46%, puas sebesar 48,58% dan sangat puas 29,82%.
3. Persentase Dimensi *Emphaty* : tidak puas sebesar 5,90%, kurang puas 12,49%, puas sebesar 53,57% dan sangat puas 28,04%.
4. Persentase Dimensi *Assurance/Jaminan* : tidak puas sebesar 6,61%, kurang puas 12,32%, puas sebesar 54,11% dan sangat puas 26,96%.
5. Persentase Dimensi *Tangible* : tidak puas sebesar 1,43%, kurang puas 3,57%, puas sebesar 63,21% dan sangat puas 31,79%.

## **B. Saran**

### 1. Bagi Klinik PG. Rejo Agung Madiun

- a. Memberikan sosialisasi atau pengumuman atas jam buka klinik atau nomor yang bisa dihubungi untuk melayani pendaftaran.
- b. Perlunya pembuatan dan penetapan SOP untuk pelayanan kesehatan di Klinik PG. Rejo Agung.
- c. Menambah kursi untuk ruang tunggu pasien, supaya pasien merasa nyaman saat menunggu antrian.
- d. Papan reklame atau baliho bisa diganti sesuai jam kedatangan dokter di klinik PG. Rejo Agung.
- e. Menyediakan tempat untuk kotak saran dan keluhan yang bertujuan untuk mengetahui angka kepuasan atas pelayanan kesehatan di klinik PG. Rejo Agung yang dapat dijadikan acuan, agar kualitas dari pelayanan kesehatan di klinik tersebut dapat meningkat.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian yang akan dilakukan setelah ini, penelitian ini bisa dijadikan referensi dan dapat dikembangkan lagi dengan membandingkan hasil dari gambaran kepuasan pasien di klinik yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, R. A. 2017. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. *Skripsi*. Prodi Ilmu Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani. Yogyakarta.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga, Jakarta.
- Nursalam. 2013. *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika, Jakarta.
- Pangestu, A. Y. 2013. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan. *Skripsi*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Permenkes, RI. 2014. *Ketentuan Umum Pasal*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014. Jakarta.
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar, Pengertian dan Penerapan*. EGC, Jakarta.
- Rachmawati, L. 2018. Gambaran Skrining Resep Secara Administratif Di Apotek Wijaya Kusuma Periode Bulan Mei 2018. *Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah*. Prodi Farmasi Diploma Tiga Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Katolik Widya Mandala. Madiun.
- Sudian, T. 2012. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Prodi S1 Kesehatan Masyarakat Stikes U'Budiyah. Aceh.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Walyani, E. S dan Purwoastuti, E. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. PT Pustaka Baru, Yogyakarta.
- Wijayanti, I. D. S. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Wiyono, H. 2016. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Yanti, N. 2013. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba

Kabupaten Luwu Utara. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin. Makassar.

Yaqin, A. A. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. *Skripsi*. Jurusan Farmasi Fakultas Kedokteran Dan Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.

Zulaika, T. 2018. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Farmasi di RS Griya Husada Madiun. *Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah*. Prodi Farmasi Diploma Tiga Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Katolik Widya Mandala. Madiun.