

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya Tahun 2016 sudah memenuhi kepuasan pasien yaitu pada dimensi *tangibles* dengan total mean skor 4,56, *realibility* dengan total mean skor 4,52, *responsiveness* dengan total mean skor 4,50, *assurance* dengan total mean skor 4,56 dan *empathy* dengan total mean skor 4,52. Secara keseluruhantotal mean skor 91,21 yang berarti mutu pelayanan keperawatan pada Rumah Sakit Gotong Royong dapat dikategorikan SANGAT BAIK.

6.2 Saran

6.2.1 Poliklinik Penyakit Dalam

Bagi poliklinik penyakit dalam, diharapkan untuk dapat terus meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan sebagai bagian dari kualitas pelayanan sehingga dapat bersaing dengan penyedia jasa kesehatan lainnya. Peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan semua hasil penelitian dari mahasiswa fakultas kedokteran dan fakultas lainnya yang melakukan

penelitian di Poliklinik Penyakit dalam RS Gotong Royong Semampir Surabaya untuk diseminarkan sehingga hasil penelitian tersebut dapat dianalisis unsur pelayanan dan sarana prasarana yang perlu ditingkatkan demi menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Disamping itu dapat disediakan kotak saran agar pasien dapat memberikan saran dan pendapat tentang pelayanan yang diberikan.

6.2.2 Fakultas Kedokteran Universitas Widya Mandala

Disarankan untuk dapat memasukkan materi kuliah tentang upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

6.2.3 Masyarakat

Bagi masyarakat, diharapkan dapat terus memberikan kepercayaan penanganan kesehatan pada poliklinik penyakit dalam rumah sakit gotong royong semampir Surabaya. Masyarakat dapat memberikan kritik dan saran konstruktif/membangun untuk memajukan poliklinik penyakit dalam rumah sakit gotong royong semampir Surabaya.

6.2.4 Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat

melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan di RS Gotong Royong Semampir. Selain itu, diharapkan dapat melakukan penelitian terhadap pelayanan dokter, pelayanan administrasi maupun fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya yang kemungkinan mempengaruhi angka kunjungan poliklinik penyakit dalam. Untuk penelitian dengan menggunakan kuesioner disarankan agar lebih spesifik mengenai data pasien maupun fasilitas yang ada dengan melakukan survey lapangan secara menyeluruh terlebih dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tjandra Yoga Aditama, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi 2 Jakarta Penerbit UI (UI-Press), 2003.
2. Supryanto S, M. Ernawaty. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Edisi 1*. Yogyakarta: ANDI; 2010.
3. Supranto, S. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta; 2001.
4. Tjiptono, F. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008.
5. Anjaryani WD. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang* [dissertation]. [Semarang]: Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang; 2009. p. 6, 19-22, 25-27. [cited 2015 Februari 2] Diunduh dari http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_ANJARYANI.pdf
6. Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
7. Anwar, Tantrina, 2010, *Serba-serbi Profesi*, Jakarta: Penerbit Argomedia Pustaka

8. Trisnantoro, L. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta; 2006.
9. Desimawati DW. *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember* [dissertation].
66 [Jember]: Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember; 2013. p.17-29. [cited 2015 April 10] Diunduh dari <http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/3179/Dian%20Wahyuni%20Desimawati%20%20092310101060.PDF?sequence=1>
10. Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, 2. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
11. Kotler, Philip, 2007. Manajemen Pemasaran (edisi ke 11, jilid 1), 179. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
12. Depkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar. Jakarta: Badan Penelitian dan pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
13. Sevilla, Consuelo G. et. al. 2007. Research Methods. Rex Printing Company. Quezon City.
14. Supardi. (2013) Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif. Jakarta: Change Publication.

15. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga. Binarupa Askara, Jakarta; 1996
16. Notoatmodjo, Soekidjo.2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
17. Handayani, S. Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Hal Mutu Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Inap Puskesmas MAOS Kabupaten Cilacap [dissertation]. [Semarang]: Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi dan Promosi Kesehatan Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang; 2003. P.114116. [cited 2015 Desember 14] Diunduh dari <http://core.ac.uk/download/files/379/11713893.pdf>
18. Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima, 21. Jakarta: Elex Media Komputindo.
19. Potter PA, Perry AG. Fundamental Keperawatan:Konsep, Proses dan Praktik.4th ed. Jakarta: ECG; 2005. p. 276,-279, 286-287
20. Itartanti S, Nisya R. Prinsip-Prinsip Dasar Keperawatan. Jakarta: Dunia Cerdas; 2013. p. 100-108.