

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa :

7. Ada pengaruh loyalitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena
8. Ada pengaruh respon time terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena
9. Ada pengaruh empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena
10. Secara bersamaan, loyalitas, respon time, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena, dan dampaknya sebesar 83,7%.

B. Saran

1. Bagi Responden

Mohon kontribusi dan pandangan yang konstruktif dari para responden, sehingga pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan harapan yang diinginkan.

2. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena

Saran untuk manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Wamena berdasarkan penelitian mengenai pengaruh loyalitas, respon time, dan empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah :

- 1) Untuk Petugas Kesehatan yaitu dengan penambahan petugas dan tenaga Kesehatan atau Nakes, meningkatkan pelatihan dan pengembangan petugas kesehatan, meningkatkan komunikasi antara pasien dan petugas kesehatan, membangun program loyalitas pasien, menyusun panduan konkret tentang empati dan etika pelayanan, meningkatkan sistem informasi untuk manajemen pasien yang lebih efisien, adanya petugas Informasi pada Instalasi Rawat Jalan, adanya jaringan internet yang baik sehingga petugas loket lebih cekatan dalam melakukan pelayanan kepada pasien, serta memberikan pengakuan dan penghargaan bagi petugas kesehatan yang berkinerja baik.
- 2) Untuk sarana yaitu dengan menambah jumlah tempat duduk pasien, adanya ruang periksa yang lebih luas atau mengatur kembali penempatan sarana prasarana dan sekat yang ada guna menciptakan kenyamanan pelayanan, Tersedia kursi roda dan brankar untuk pasien, tersedia Kotak saran dan pengecekan secara rutin serta adanya Unit Komplain pada Instalasi Rawat Jalan
- 3) Memperbaiki proses respon time untuk meminimalkan waktu tunggu pasien, mengukur dan memonitor tingkat kepuasan pasien secara rutin melalui survei.

Saran-saran ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat loyalitas, dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

3. Bagi Instansi Pendidikan

Harapannya, lembaga pendidikan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan pembelajaran untuk memahami dampak respons waktu dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena. Hasil ini bisa digunakan sebagai dasar untuk pengembangan penelitian lebih lanjut, yang dapat memberikan manfaat lebih besar bagi para pembaca dan peneliti.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti berikutnya dapat mendalami dan mengembangkan penelitian yang lebih khusus terkait faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.