

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 120 responden, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto berada pada kategori puas. Mayoritas responden (56,7%) menyatakan puas dan 43,3% menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto secara umum telah memenuhi harapan pasien. Dimensi tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy berada pada kategori sangat puas sehingga perlu dipertahankan, sedangkan dimensi reliability berada pada kategori puas dan masih perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi FKTP Rumkitban DKT Mojokerto

FKTP Rumkitban DKT Mojokerto diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan, terutama pada dimensi *assurance*, serta meningkatkan dimensi *reliability* melalui ketepatan waktu pelayanan, kepatuhan terhadap prosedur, dan evaluasi mutu secara berkala..

5.2.2 Bagi Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan diharapkan mempertahankan sikap ramah, sopan, dan profesional, serta meningkatkan konsistensi dalam memberikan

pelayanan yang tepat, cepat, dan sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP).

5.2.3 Bagi Institusi Pendidikan

Institusi pendidikan diharapkan memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai referensi pembelajaran mengenai mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan konsep *SERVQUAL*, serta mendorong penelitian lanjutan terkait peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan metode analitik, memperluas jumlah responden dan lokasi penelitian, serta menambahkan variabel lain agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pasien.

