

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Simpangan Depok, Jawa Barat” dapat diberi kesimpulan bahwa didapatkan hubungan yang signifikan antara lima dimensi variabel kepuasan pasien meliputi dimensi keandalan, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, dan empati terhadap variabel loyalitas pasien, yang dibuktikan melalui uji *chi-square* pada nilai  $p \leq 0.05$ . Sebanyak 72 responden (90%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dan sebanyak 71 responden (89%) merasa loyal sehingga ada niat untuk melakukan kunjungan kembali ke RS Simpangan Depok.

#### **V.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diajukan bagi Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok yaitu:

- a. Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok agar meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelayanan dengan waktu tunggu tidak lebih dari sama dengan 60 menit mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan obat.
- b. Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok agar meningkatkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi kepuasan pasien agar capaian kepuasan pasien dapat meningkat dan sesuai dengan standar Kementerian Kesehatan RI sebesar  $\geq 90\%$ .
- c. Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok agar dapat memperbaiki dan menambah jumlah kursi pada ruang tunggu, agar pasien merasa nyaman saat sedang menunggu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan PMK No. 24 tahun 2014, setiap poliklinik rawat jalan harus memiliki ruang tunggu masing-masing, diketahui bahwa di RS Simpangan Depok hampir seluruh poliklinik memiliki ruang tunggu namun, masih terdapat kekurangan kursi

pada ruang tunggu, contohnya pada poliklinik paru yang hanya terdapat tiga kursi ruang tunggu saja. Seharusnya instalasi rawat jalan RS Simpangan Depok bisa menambahkan tiga sampai lima kursi ruang tunggu lagi pada poliklinik paru dan poliklinik lainnya.

- d. Petugas instalasi rawat jalan RS Simpangan Depok agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui perilakunya yang sopan dan ramah yang diatur dalam KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004. Artinya setiap petugas harus mampu memahami kondisi pasien, memberikan senyum dan salam pada setiap pasien, mengetahui keinginan pasien, dan selalu sabar dalam menghadapi keluhan pasien.