

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Merujuk pada hasil penelitian mengenai keterkaitan antara kesesuaian waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan Tahun 2026, bisa ditarik kesimpulan bahwasanya mayoritas responden berada pada kelompok umur ≥ 46 tahun dengan rerata usia 37,85 tahun, didominasi oleh perempuan, mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMA, bekerja sebagai pegawai negeri/swasta, serta mayoritas memakai jaminan kesehatan BPJS sebagai pembiayaan pelayanan kesehatan. Perolehan penelitian memperlihatkan bahwasanya mayoritas pasien rawat jalan merasakan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM), yakni senilai 66,4%, sementara pasien yang merasakan waktu tunggu sesuai standar hanya senilai 33,6%. Kendati demikian, lebih dari setengah responden (53,6%) menyatakan puas atas pelayanan yang didapat, sementara 46,4% responden menyatakan tidak puas. Keadaan tersebut memperlihatkan bahwasanya walaupun mayoritas pasien masih merasakan puas atas pelayanan secara umum, ketidaksesuaian waktu tunggu masih menjadi salah satu persoalan yang wajib mendapat atensi dalam langkah pengoptimalan mutu pelayanan rawat jalan. Melalui analisis bivariat memanfaatkan uji Chi-Square, didapat perolehan bahwasanya dijumpai keterkaitan yang signifikan antara kesesuaian waktu tunggu pelayanan rawat jalan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan Tahun 2026. Perolehan penelitian memperlihatkan bahwasanya pasien yang merasakan waktu tunggu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, di mana sebanyak 91,9% responden menyatakan puas. Berlawanan dari itu, pada kelompok pasien yang merasakan waktu tunggu tidak sesuai dengan SPM, mayoritas responden (65,8%)

menyatakan tidak puas atas pelayanan yang didapat. Temuan ini menegaskan bahwasanya kesesuaian waktu tunggu pelayanan ialah salah satu faktor yang memegang peranan krusial dalam membangun kepuasan pasien. Maka dari itu, pemenuhan Standar Pelayanan Minimal waktu tunggu wajib menjadi atensi utama bagi Rumah Sakit Permata Pamulang sebagai langkah mengoptimalkan mutu pelayanan serta menghadirkan pengalaman pelayanan yang lebih bagus bagi pasien.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

a. Bagi Rumah Sakit Permata Pamulang

Berdasarkan hasil penelitian, Rumah Sakit Permata Pamulang disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan rawat jalan, khususnya pada aspek waktu tunggu pelayanan agar sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan mengoptimalkan sistem antrean, meningkatkan koordinasi antarunit pelayanan, menyesuaikan jadwal praktik dokter, serta memanfaatkan sistem informasi pelayanan untuk mempercepat proses pelayanan sehingga waktu tunggu pasien dapat diminimalkan dan kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan, komunikasi petugas kesehatan, kenyamanan fasilitas, dan sistem administrasi pelayanan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada rumah sakit dengan karakteristik yang berbeda atau dengan jumlah responden yang lebih besar sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat dibandingkan dengan penelitian ini.