

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

- 5.1.1 Karakteristik responden didapatkan bahwa sebagian besar responden (63.7%) adalah Perempuan. Karakteristik responden berdasarkan usia hampir setengahnya (43.5%) berusia 17 - 25 tahun. Pada konteks karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, setengah dari responden (50.0%) memiliki latar belakang pendidikan tingkat SMA. Pada konteks karakteristik asuransi yang digunakan, hampir seluruh responden (83.9%) menggunakan BPJS.
- 5.1.2 Waktu tunggu didapatkan sebagian besar responden memiliki waktu tunggu yang cepat dengan jumlah 82 responden (66.1%) yang memiliki waktu tunggu kurang dari 60 menit.
- 5.1.3 Hampir setengah responden (44.4%) mengatakan sangat puas dengan pelayanan.
- 5.1.4 Hasil uji statistic menggunakan uji *spearman* didapatkan signifikansi p value 0,000 artinya p value < 0,05 dan hasil kekuatan korelasi (-0.425) yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel waktu tunggu dengan kepuasan arah hubungan *negative*, sehingga apabila waktu tunggu meningkat maka akan menyebabkan kepuasan menurun. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat hubungan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Nugroho Yogyakarta.

5.2 Saran

- 5.2.1 Bagi rumah sakit, diharapkan untuk memperbaiki sistem, dan kejelasan jadwal dokter, serta pemisahan ruang tunggu pasien agar pasien tidak menumpuk, pembatasan pasien agar tidak menumpuk saat pemeriksaan berlangsung, diharapkan mengamati secara rutin pelayanan – pelayanan yang berlangsung di rumah sakit agar dapat mempertahankan kelebihan – kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2.2 Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat meneliti factor – factor lain selain waktu tunggu yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti kualitas jasa pelayanan, lokasi penelitian, suasana poliklinik, faktor emosional