

BAB V

PENUTUP

4.3 Simpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode survey deskriptif dapat ditarik simpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien.
2. Mutu pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe dilihat dari kategori *tangible* adalah puas sebanyak 12 orang (34,3 %), kategori *reliable* adalah puas sebanyak 15 orang (42,9 %), kategori *responsiveness* adalah sangat puas sebanyak 14 orang (40,0 %), kategori *assurance* adalah sangat puas sebanyak 13 orang (37,2 %), dari kategori *empathy* adalah cukup puas sebanyak 15 orang (42,9 %).
3. Harga pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe termasuk dalam kategori puas sebanyak 15 orang (42,85 %)
4. Kepuasan pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe di lihat dari kategori harga dan lima indikator mutu pelayanan kesehatan adalah puas sebanyak 17 orang (48,57 %).

5.2 Saran

1. Rumah sakit sebagai penyedia layanan sebaiknya lebih memprioritaskan kualitas pelayanan terhadap pasien dengan melakukan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditentukan.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor selain mutu pelayanan dan harga yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe.
3. Penelitian ini hanya sampai pada tahap kepuasan pasien. Disarankan untuk penelitian yang akan datang meneliti hingga tahap loyalitas pasien.
4. Diharapkan kepada pemerintah terkait untuk lebih memperhatikan kondisi dan peningkatan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Adriliananda.2011. *Hubungan Faktor Kecepatan dan Kualitas Pertolongan Pertama Terhadap Keadaan Korban Kecelakaan Lalul Lintas Daerah Operasional PMI Jakarta Pusat Tahun 2009-2010*.Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Jakarta.
- Arruanpitu dan Ice T. 2010. *Studi Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Pada Ruang Rawat Inap di Puskesmas Mamasa Kecamatan Mamasa Sulawesi Barat*. Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Aji W. 2011.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien(Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)*.Skripsi.
- Azwar, A. 2010.*Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Binacipta.
- Barlett, James E. Dan Chandwick C. 2008. *Organizational Research : Determining Appropriate Sample Size in Survey Research*. Information Technology, Learning, and Performance Journal.[Http:www.org.survey.id](http://www.org.survey.id). Diakses pada tanggal 15 Maret 2016.
- Buraerah.2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan.Jakarta.
- Dede, S. 2009.*Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (Bp) Umum Puskesmas Di Kabupatentakmalaya Tahun 2009*.Tesis.Universitas Diponegoro Semarang.
- Efendy. 2010. *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat. Edis 2*. Penerbit Buku Kedokteran. EGC. Jakarta.
- Fadhilah, N. Wirnsma, A dan Yuniar L. 2013. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap Pada Pelayanan Kasus Kecelakaan Lalu Lintas di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Dr. M. Djamil Padang*. Artikel Penelitian.
- Fandani, F. 2010. Tesis : *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen Tahun 2003*, Universitas Diponegoro. Semarang.

- Hasan. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Industri Rumah Sakit di Kota Makassar*. Jurnal, Aplikasi Manajemen Volume 8. Http: www.unhas.ac.id. Diakses pada tanggal 15 Maret 2016.
- Hidayat, H. 2014. *Standar Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahrane*, Samarinda. Jurnal Administrasi Negara Volume 2: 653-665. Http: www.adm.ac.id. Diakses pada tanggal 14 Maret 2016.
- Hizrani. 2010. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya Dengan Minat Beli Ulang di RS X Jakarta*, Jurnal MARSI. Http: www.marsi.go.id. Diakses pada tanggal 12 Maret 2016.
- Indriaty, D. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Universitas Diponegoro.
- Lamb, Charles W, dan Daniel . 2010. *Pemasaran Buku I*. Jakarta: Salemba Empat.
- Leksmana, Y. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Medan*. Skripsi. Malang : www.feunibraw.ac.id. Diakses pada tanggal 9 November 2015.
- Machfoeds, I. 2010. *Cara Membuat Kuesioner dan Panduan Wawancara (Alat Ukur Penelitian) Bidang Kesehatan, Kedokteran, Keperawatan dan Kebidanan*. Penerbit Fitramaya. Yogyakarta.
- Mas'ud, 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek)*. Majalah Ilmu Kefarmasian.
- Muharmawati. 2010. *Gambaran Persepsi Pasien/Keluarga Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2010*. Skripsi. Program Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Muninjaya. 2009. *Manajemen Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Murtadlo. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poli Umum Puskesmas Purwosari- Pasuruan*. Skripsi. Program Studi Ilmu Adm. Niaga Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan
- Nawawi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.

- Nurkamiden, S.2015. *Deskripsi Kualitas Pelayanan Pasin BPJS di Rumah Sakit Otana, Kota Gorontalo*.Skripsi.Jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo.
- Pohan, S. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.Jakarta. Hal : 14.
- Prabowo.2009. *Menciptakan Kepuasan Pasien oleh Tenaga Kesehatan*. Bumi Aksara.Jakarta.
- Puti.2007. *Pengaruh Persepsi Pasien Partikular Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas di Ruang Rawat Inap di RS Islam Malahayati Medan Tahun 2007*.Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sabriyanti. 2012. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus Pada Response Time di Instalasi Gawat Darurat Bedah dan Non-Bedah RSUP Dr,Wahidin Sudirohusodo*. Tesis. Makassar, Universitas Hasanuddin.
- Saragih R, Lubis N dan Sutatniningsih. 2012. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat. FKM USU.
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik* : PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Supardi, 2008.*Hubungan antara persepsi mutu pelayanan Pengobatan dengan kepuasan pasien Di balai kesehatan karyawan rokok kudus*.Tesis.Program pasca sarjana Magister ilmu kesehatan masyarakat Universitas diponegoro Semarang.
- Supranto. 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*: PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT: Rineka Cipta Jakarta.
- Tjiptono, F dan Gregorius C. 2011.*Service, Quality& Satisfaction* :Penerbit Andi : Yogyakarta
- Wijono. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

Yoon P, Steiner I, dan Reinhart G. 2011. *Analysis of Factors Influencing Length Of Stay In The Emergency Department*. Canadian Journal Of Emergency Medicine. [Http:www.joem.org.id](http://www.joem.org.id). Diakses pada tanggal 15 Maret 2016.