

BAB V

SIMPULAN & SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh pasien berjenis kelamin perempuan. Jika dilihat dari rentang usia, kelompok terbanyak adalah pasien berusia 21-29 tahun. Dari segi tingkat pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan SMA. Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta. Jika ditinjau dari tingkat pendapatan, kelompok dengan penghasilan Rp0 – Rp 2.000.000 merupakan yang terbanyak. Adapun berdasarkan kelas perawatan, mayoritas responden berasal dari kelas III.
2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *tangibles* (wujud nyata) termasuk kategori tidak puas sebanyak 19 orang (41,3%). Berdasarkan aspek *reliability* (keandalan) termasuk kategori cukup puas 27 orang (58,7%). Berdasarkan aspek *responsiveness* (kesigapan) termasuk kategori cukup puas sebanyak 20 orang (43,5%). Berdasarkan aspek *assurance* (asuransi) termasuk kategori cukup puas sebanyak 22 orang (47,8%). Berdasarkan aspek *emphaty* (empati) termasuk kategori cukup puas sebanyak 18 orang (39,1%).
3. Sisa makanan yang tidak dikonsumsi oleh pasien berdasarkan jenis hidangan makanan pokok yaitu sebesar 64,2%, lauk hewani yaitu sebesar 54,6%, lauk nabati yaitu sebesar 10,6% dan sayuran yaitu sebesar 41,5%, dengan standar <20% yang telah ditetapkan oleh Kemenkes (2013), maka hal ini termasuk

dalam keterangan masih banyak pasien yang menyisakan makanan diberikan oleh instalasi gizi Rumah Sakit Patar Asih.

5.2 Implikasi

Implikasi pada penelitian ini adalah bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor berbeda, antara lain tangibles (wujud nyata), reliability (keandalan), responsiveness (kesigapan), assurance (asuransi), dan empathy (empati). Rumah sakit perlu memperhatikan hal-hal tersebut yang akan memberikan dampak positif. Kinerja Rumah Sakit yang berorientasi pada pasien harus lebih ditingkatkan lagi baik dari segi pelayanan ini harus diberikan secara konsisten untuk menjamin kepuasan bagi pasien dan menghasilkan keuntungan bagi rumah sakit.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil simpulan, mengingat hasil penilaian kepuasan pasien yang belum maksimal maka diharapkan Rumah Sakit dapat :

1. Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas makanan yang disajikan.

Hal ini mencakup aspek rasa, tekstur, dan aroma makanan agar lebih menggugah selera pasien.

2. Mengadakan pelatihan bagi staf dapur mengenai teknik memasak yang baik dan penyajian makanan yang menarik. Ini dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien terhadap aspek *tangibles* (wujud nyata) dari pelayanan makanan.

3. Meningkatkan pelayanan-pelayanan kepuasan pasien dari segi aspek *responsivenees* (kesigapan) dan *emphaty* (empati) karena masih banyak pasien yang tidak puas.
4. Menyediakan variasi menu yang lebih banyak dan menarik, untuk memenuhi selera dan kebutuhan gizi pasien. Hal ini juga dapat mengurangi sisa makanan yang tidak habis.

