

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui karakteristik frekuensi responden mutu pelayanan kesehatan rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara cukup baik berdasarkan jenis kelamin perempuan lebih banyak dengan jumlah 40 responden (51,9%), karakteristik berdasarkan usia dewasa/produktif sebanyak 33 responden (42,9%) dan karakteristik berdasarkan pendidikan SMA sebanyak 38 responden (49,4%).
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui distribusi frekuensi mutu pelayanan ruang rawat inap RSUD Permata Hati Way Jepara responden menyatakan baik.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien ruang rawat inap RSUD Permata Hati Way Jepara menyatakan puas.
4. Terdapat hubungan signifikan dengan pola hubungan yang positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara Tahun 2023. Sehingga semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien rawat inap, maka semakin bertambah kepuasan pasien.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh tersebut, maka dapat disarankan pada

1. Bagi Responden

Disarankan untuk dapat memberikan kritik dan saran yang membangun melalui kotak saran maupun nomor kontak layanan konsumen yang disediakan oleh pihak rumah sakit ataupun dengan cara menyampaikan keluhan secara langsung kepada tenaga kesehatan rumah sakit mengenai

jenis pelayanan yang dirasa kurang memuaskan serta harapan dari konsumen guna perbaikan bagi pihak rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi dengan baik.

2. Bagi Rumah Sakit

Guna menjangkau apa yang menjadi harapan dari pasien, peneliti menyarankan kepada manajemen RSUD Permata Hati Way Jepara agar sering mengevaluasi tingkat mutu pelayanan kesehatan secara rutin dan kepuasan pasien dengan menyediakan kotak saran. Serta melakukan supervisi untuk petugas kesehatan agar lebih dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pasien. Perawat juga dapat mengaplikasikan perannya sebagai *care giver* sesuai standar layanan keperawatan. Serta mengupayakan perbaikan kompetensi dan kinerja perawat yang menyangkut pada mutu pelayanan kesehatan.

4. Bagi Institusi

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumber bacaan untuk meningkatkan pengetahuan sehingga perawat dapat memberikan asuhan keperawatan profesional yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi dan bahan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang kepuasan pasien dengan menggunakan metodologi penelitian yang berbeda seperti menggunakan rangsangan penelitian kualitatif ataupun menambah variabel yang berkaitan dengan kepuasan pasien.