

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1. Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong pada Era *New Normal* Tahun 2021” adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat hubungan antara variabel Kompetensi Teknis (*Technical Competences*) dengan Kepuasan Pasien ( $\rho=0,001$ ). Petugas kesehatan di RS Sentra Medika Cibinong memiliki keterampilan, kemampuan dan penampilan yang baik sehingga banyak pasien yang merasa puas.
- b. Terdapat hubungan antara variabel Akses Terhadap Pelayanan (*Access to Services*) dengan Kepuasan Pasien ( $\rho=0,000$ ). Responden merasa akses terhadap pelayanan baik dan cukup memuaskan karena letak rumah sakit yang strategis dan akses transportasi umum mudah menuju rumah sakit.
- c. Terdapat hubungan antara variabel Efektivitas (*Effectiveness*) dengan Kepuasan Pasien ( $\rho=0,000$ ). Peraturan dan prosedur di RS Sentra Medika Cibinong sudah baik dan dapat mudah dipahami oleh pasien serta mudah untuk dilakukan sehingga banyak pasien yang merasa puas.
- d. Terdapat hubungan antara variabel Efisiensi (*Efficiency*) dengan Kepuasan Pasien ( $\rho=0,000$ ). Pelayanan yang diberikan oleh RS Sentra Medika Cibinong sesuai dengan apa yang pasien butuhkan.
- e. Terdapat hubungan antara variabel Keamanan (*Safety*) dengan Kepuasan Pasien ( $\rho=0,002$ ). Tidak pernah terjadi kejadian tidak diinginkan (KTD) dan petugas keamanan cukup banyak sehingga hal ini memengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pasien.
- f. Terdapat hubungan antara variabel Kenyamanan (*Amenities*) dengan Kepuasan Pasien ( $\rho=0,002$ ). Responden merasa puas dan nyaman karena ruang tunggu bersih, penataan interior dan eksterior rapih dan tidak ada barang yang menghalangi jalan menjadi salah satu alasan responden merasa puas dan nyaman dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

## V.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai berikut:

### V.2.1. Bagi Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong

- a. Kepada Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong agar meningkatkan lagi atas pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan tidak terburu-buru dalam melakukan tindakan dan menjelaskan segala prosedur dengan Bahasa yang mudah dipahami.
- b. Kepada Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong agar lebih meningkatkan kinerja terkait berbagai akses terhadap pelayanan di rumah sakit.
- c. Kepada Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong agar lebih menekankan petugas kesehatan untuk lebih disiplin dan sigap dalam hal melayani pasien, agar pasien yang berkunjung tidak terlalu lama menghabiskan waktu dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan.
- d. Kepada Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong agar dapat mempertahankan pelayanan secara optimal, tepat serta sesuai dengan kebutuhan responden.
- e. Kepada Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong agar dapat meningkatkan lagi sistem keamanan yang sudah diterapkan.
- f. Kepada Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong agar dapat menyediakan bahan bacaan atau informasi lengkap tentang protokol kesehatan pada era *New Normal* berupa *banner* maupun poster serta menyediakan lebih banyak *hand rub* atau fasilitas cuci tangan di penjuru rumah sakit, demi kenyamanan pasien yang berkunjung.

### V.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengembangan dari penelitian ini dengan meneliti variabel-variabel baru. Kemudian, disarankan untuk menggunakan instrumen penelitian dengan pertanyaan yang lebih spesifik serta mendalam.