

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang – Banten Tahun 2017, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

- a. Pasien yang menyatakan dimensi kehandalan baik sebesar (60,00%) yang menilai buruk sebesar (40,00%), yang menyatakan dimensi daya tanggap baik sebesar (54,50%) yang menyatakan buruk sebesar (45,50%), yang menilai dimensi jaminan baik sebesar (58,20%) yang menilai buruk sebesar (41,80%), yang menilai empati baik sebesar (50,30%) yang menilai buruk sebesar (49,70%) dan yang menilai bukti fisik baik sebesar (60,00%) yang menilai buruk (40,00%).
- b. Dimensi mutu pelayanan kesehatan Kehandalan (reliability) menunjukkan adanya hubungan bermakna terhadap kepuasan pasien rawat inap.
- c. Dimensi mutu pelayanan kesehatan Daya Tanggap (responsiveness) menunjukkan adanya hubungan bermakna terhadap kepuasan pasien rawat inap.
- d. Dimensi mutu pelayanan kesehatan Jaminan (Assurance) menunjukkan adanya hubungan bermakna terhadap kepuasan pasien rawat inap.
- e. Dimensi mutu pelayanan Empati (empathy) menunjukkan adanya hubungan bermakna terhadap kepuasan pasien rawat inap.
- f. Dimensi mutu pelayanan Bukti Fisik (tangible), menunjukkan adanya hubungan bermakna terhadap kepuasan pasien rawat inap.

## V.2 Saran

### a. Bagi RSUD

- 1) Manajemen RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang – Banten agar membuat perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan guna memenuhi harapan pasien.
- 2) Dalam dimensi kehandalan, agar lebih siap dan tidak berbelit-belit dalam melayani pasien.
- 3) Dalam dimensi daya tanggap, petugas kesehatan agar lebih tanggap dan cekatan dalam melayani keluhan pasien.
- 4) Dimensi mutu pelayanan kesehatan khususnya empati, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan pasien merupakan dimensi yang paling rendah, diharapkan hal ini menjadi perhatian utama untuk RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang – Banten agar memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan yang masih rendah.
- 5) Melakukan survey kepuasan secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan rawat inap di RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang – Banten.

### b. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat yang mendapatkan pelayanan rawat inap selalu memberikan masukan untuk RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang – Banten tentang pelayanan yang diterima atau diperoleh, sehingga kinerja petugas RSUD dapat lebih baik lagi dan masyarakat pun akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### c. Bagi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan keilmuan bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat.

d. Bagi Peneliti selanjutnya

- 1) Bagi peneliti selanjutnya disarankan sebelum penelitian dimulai telah mengidentifikasi berbagai sumber yang mungkin menyebabkan bias dan merencanakan upaya untuk mencegah terjadinya kesalahan.
- 2) Menambah atau mengganti variabel bebas yaitu dimensi selain dimensi *servQual*.
- 3) Penelitian ini dapat sebagai bahan dasar untuk mengembangkan penelitian selanjutnya atau sebagai pembanding untuk penelitian selanjutnya agar nantinya lebih baik lagi.

