

## **BAB V**

### **PENUTUP**

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

Hasil penelitian berjudul “Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD Pasar Minggu” dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan studi *cross sectional*. Kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian kali ini adalah dari ke-enam dimensi mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap adalah dimensi efektifitas pelayanan, efisiensi pelayanan, aksesibilitas pelayanan, pelayanan berpusat pada pasien, keselamatan pasien, dan ketepatan waktu. Kemudian pada unit rawat jalan variabel dimensi yang berhubungan adalah dimensi efektifitas pelayanan, efisiensi pelayanan, aksesibilitas pelayanan, pelayanan berpusat pada pasien, dan keselamatan pasien, sedangkan ketepatan waktu tidak memiliki hubungan terhadap tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan memiliki rata-rata di unit rawat inap sebesar 97,03% dan di unit rawat jalan sebesar 96,88%.

#### **V.2 Saran**

##### **V.2.1 Saran Bagi Pihak RSUD Pasar Minggu**

- a. Kepada pihak RSUD Pasar Minggu diharapkan agar mampu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang berbasis kepada dimensi mutu pelayanan kesehatan berupa aksesibilitas pelayanan, efektifitas pelayanan, efisiensi pelayanan, pelayanan yang berpusat pada pasien, keselamatan pasien, dan pelayanan yang tepat waktu dengan cara meningkatkan integritas setiap karyawan rumah sakit akan pentingnya mutu pelayanan kesehatan, memberi pelayanan yang cepat dan tanggap, menerapkan etika profesi masing-masing, dan menjaga sarana dan prasarana.
- b. Untuk meningkatkan pelayanan yang berdimensi **efektifitas pelayanan** pihak RSUD Pasar Minggu diharapkan mampu untuk bertindak secara

- hati-hati dalam mendiagnosa suatu penyakit dan mampu menjelaskan prosedur pengobatan kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami.
- c. Untuk meningkatkan pelayanan yang berdimensi **efisiensi pelayanan** pihak RSUD Pasar Minggu diharapkan mampu secara transparansi menginformasikan hasil penunjang medis pasien sehingga dimensi ini berhubungan dengan efektifitas pelayanan terkait pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur.
  - d. Untuk meningkatkan pelayanan yang berdimensi **aksesibilitas pelayanan** pihak RSUD Pasar Minggu diharapkan mampu meningkatkan kinerja pusat informas sebagai *front liner* dan pintu informasi pertama bagi pasien yang baru tiba/ingin berobat di RSUD Pasar Minggu dan juga membuat papan petunjuk yang jelas dan mudah ditemukan.
  - e. Untuk meningkatkan pelayanan yang berdimensi **pelayanan berpusat pada pasien** pihak RSUD Pasar Minggu diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan pola asuhan keperawatan dan meningkatkan komunikasi yang efektif dengan menggunakan metode REACH (*respect, empathy, audible, clarity, dan humble*) kepada pasien/keluarga pasien.
  - f. Untuk meningkatkan pelayanan yang berdimensi **keselamatan pasien** pihak RSUD Pasar Minggu diharapkan mampu berkomitmen untuk menerapkan 6 Sasaran Keselamatan Pasien (SKP)
  - g. Untuk meningkatkan pelayanan yang berdimensi **ketepatan waktu** pihak RSUD Pasar Minggu diharapkan dapat membuat *queue management system* untuk waktu tunggu yang ditayangkan menggunakan televisi di setiap rawat jalan, sehingga pasien dapat dengan mudah mengetahui nomor urut dan mengetahui berapa waktu yang dibutuhkan sampai dipanggil untuk dilakukan tindakan pengobatan.

## V.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya mampu melakukan penelitian yang mendalam menggunakan metode kualitatif sehingga mengetahui akar permasalahan dari setiap variabel, dan diharapkan mampu mengembangkan

variabel lain untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang berhubungan terhadap kepuasan pasien.