

## **BAB V**

### **PENUTUP**

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

Hasil penelitian yang berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD X pada Tahun 2024” menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil distribusi dan frekuensi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X diperoleh sebanyak 87 responden telah puas dengan pelayanan yang diberikan (87%).
- b. Hasil distribusi dan frekuensi dimensi efektivitas pelayanan didominasi responden merasa efektif (94%), dimensi keselamatan pasien diperoleh mayoritas responden merasa aman (85%), dimensi berpusat pada pasien didominasi responden merasa pelayanan sudah berpusat pada pasien (86%), dimensi ketepatan waktu diperoleh mayoritas responden merasa sudah tepat waktu (85%), dimensi keadilan pasien didominasi oleh responden yang merasa pelayanan sudah adil (95%), dimensi pelayanan terintegrasi diperoleh mayoritas responden merasa pelayanan sudah terintegrasi (87%), dan dimensi efisiensi pelayanan diperoleh mayoritas responden merasa sudah efisien (92%).
- c. Dimensi efektivitas pelayanan tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X pada tahun 2024 ( $p\text{-value} = 0,576$ ).
- d. Dimensi keselamatan pasien memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X pada tahun 2024 ( $p\text{-value} = 0,004$ ).
- e. Dimensi berpusat pada pasien memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X pada tahun 2024 ( $p\text{-value} = 0,000$ ).

- f. Dimensi ketepatan waktu memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X pada tahun 2024 ( $p$ -value = 0,024).
- g. Dimensi keadilan pasien tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X pada tahun 2024 ( $p$ -value = 0,509).
- h. Dimensi pelayanan terintegrasi memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X pada tahun 2024 ( $p$ -value = 0,012).
- i. Dimensi efisiensi pelayanan tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X pada tahun 2024 ( $p$ -value = 0,278).
- j. Dimensi berpusat pada pasien menjadi variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 9.336 (95% CI: 1.901 - 45.859).

## **V.2 Saran**

### **V.2.1 Bagi RSUD X**

- a. Unit rawat jalan RSUD X diharapkan mampu meningkatkan keterampilan komunikasi efektif dari setiap tenaga kesehatan yang bertugas, termasuk teknik menjelaskan prosedur medis dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien.
- b. Unit rawat jalan RSUD X diharapkan mampu untuk meningkatkan keselamatan pasien saat berobat dengan cara memastikan lantai dalam keadaan tidak licin, memberikan informasi terkait bahaya resiko jatuh kepada pasien, dan selalu memastikan ketersediaan kursi roda untuk pasien yang membutuhkan fasilitas tersebut.
- c. Unit rawat jalan RSUD X diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui perilaku tenaga kesehatan yang ramah, mampu memahami kondisi pasien, memberikan senyum dan salam pada setiap pasien, mengetahui keinginan pasien, dan selalu sabar dalam menghadapi keluhan pasien.

- d. Unit rawat jalan RSUD X diharapkan untuk mampu memberikan waktu tunggu pelayanan yang tidak lebih dari sama dengan 60 menit mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan obat dengan meminimalisir lamanya waktu tunggu pada saat pendaftaran dan menunggu pemeriksaan dokter.
- e. Unit rawat jalan RSUD X diharapkan untuk mampu meningkatkan koordinasi antar anggota tim medis untuk memastikan penjelasan yang diberikan konsisten dan komprehensif serta memastikan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien cepat dan efisien.

### **V.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengembangan pada desain studi penelitian, seperti menggunakan desain studi *mixed method* untuk mendapatkan temuan yang lebih komprehensif dan mendalam serta dapat memvalidasi dan menguatkan temuan yang didapatkan, sehingga mengurangi potensi bias dan meningkatkan kepercayaan hasil penelitian. Selain itu, diharapkan mampu mengembangkan variabel guna mendapatkan faktor-faktor lainnya yang memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas lingkup penelitian dengan mengikutsertakan unit rawat inap di rumah sakit.