

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ringkasan dari hasil penelitian yang mengacu pada tujuan khusus. Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan karakteristik responden dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan prosentase Umur 15-49 artinya kebanyakan orang muda dan dewasa. Agama dengan presentase paling banyak yaitu agama islam. Status perkawinan terbesar adalah responden sudah menikah. Pendidikan terakhir SMA dan berdasarkan pekerjaan adalah pegawai swasta.
2. Mutu pelayanan meliputi kompetensi teknis, akses, efektifitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia di Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya berada pada kategori baik.
3. Kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya berada pada kategori puas. Hal tersebut disebabkan oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan sehingga sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien serta pasien akan memberitahukan kepada orang lain mengenai pelayanan yang diterimanya.
4. Mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya Tahun 2020 memberikan kontribusi

terhadap kepuasan pasien. Semakin baik mutu pelayanan di Instalasi Unit Gawat Darurat maka semakin tinggi kepuasan pasien yang dihasilkan.

6.2 Saran

1. Bagi Rumah Sakit

- a. Upaya meningkatkan keamanan agar pasien merasa aman saat berada di luar maupun di dalam rumah sakit dengan menggunakan alat pengeras suara yang dipasang pada sudut-sudut tertentu atau tempat yang strategis untuk menginformasikan mengenai keamanan.
- b. Upaya meningkatkan jumlah kursi tunggu pada ruangan Unit Gawat Darurat serta menambahkan bacaan seperti koran atau majalah agar pasien tidak bosan saat menunggu.
- c. Upaya meningkatkan kemampuan dan kinerja pelayanan dalam hal ketepatan waktu keluar hasil pemeriksaan Unit Gawat Darurat dengan cara melakukan perubahan dari sistem pembacaan dan penyimpanan hasil ekspertise secara manual menjadi sistem pembacaan dan penyimpanan secara SIMRS

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Disarankan untuk membaca referensi lain yang lebih banyak dan terbaru sehingga hasil penelitian selanjutnya akan semakin baik serta dapat memperoleh ilmu pengetahuan yang baru.