

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil identifikasi dan pembahasan pada bab terdahulu, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada dimensi mutu pelayanan kesehatan *tangibles* terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode uji *chi-square*, khi kuadrat, *spearman's rho* dan *pearson product moment*. Namun, jurnal penelitian yang menggunakan metode uji *ordinary least square* tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.
2. Pada dimensi mutu pelayanan kesehatan *reliability* terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit dengan menggunakan metode uji *chi-square*, khi kuadrat, *spearman's rho*, *pearson product moment* dan *ordinary least square*.
3. Pada dimensi mutu pelayanan kesehatan *responsiveness* terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode uji *chi-square*, khi kuadrat, *spearman's rho* dan *pearson product moment*. Namun, satu jurnal penelitian yang menggunakan metode uji *chi-square* dan *ordinary least square* tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.
4. Pada dimensi mutu pelayanan kesehatan *assurance* terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit dengan menggunakan metode uji *chi-square*, khi kuadrat, *spearman's rho*, *pearson product moment* dan *ordinary least square*.
5. Pada dimensi mutu pelayanan kesehatan *empathy* terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode uji *chi-square*, *spearman's rho* dan *pearson product moment*. Namun, jurnal penelitian yang menggunakan metode uji *ordinary least square* dan khi kuadrat tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.
6. Pada unit rawat jalan terdapat hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (RATER)

terhadap kepuasan pasien di rumah sakit dengan menggunakan metode uji *chi-square*. Jurnal penelitian yang menggunakan metode uji khi kuadrat, satu dimensi *empathy* tidak terdapat hubungan dan pada penelitian metode uji *ordinary least square* dimensi mutu *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy* juga tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

7. Pada unit rawat inap terdapat hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (RATER) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit dengan menggunakan metode uji *chi-square*, *spearman's rho* dan *pearson product moment*. Namun, terdapat satu jurnal penelitian yang menggunakan metode uji *chi-square* pada dimensi mutu pelayanan kesehatan *responsiveness* tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

5.1 Saran

Berdasarkan temuan dan kajian penelitian *literature review*, saran yang diberikan peneliti sebagai berikut :

1. Rumah sakit perlu memperhatikan khusus pada dimensi mutu pelayanan kesehatan *reliability* dan *assurance* karena dari seluruh metode penelitian yang digunakan jurnal terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.
2. Rumah sakit diharapkan agar memperhatikan dan memperbaiki pelayanan pada *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* untuk meningkatkan mutu karena adanya keterkaitan antara satu dengan lainnya.
3. Rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan melalui perbaikan dalam dimensi mutu pelayanan kesehatan menggunakan teori RATER milik Parasuraman untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan agar memperoleh loyalitas klien (pasien).