

BAB V

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab terdahulu, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Dimensi mutu yang dinilai responden paling baik sampai yang kurang baik secara berurutan adalah dimensi empati dan jaminan yang sama-sama mendapatkan presentase lebih banyak kategori baik dari pada kategori kurang baik. Dilanjutkan dimensi bukti fisik, ketanggapan dan kehandalan yang mendapatakan presentase lebih banyak kategori kurang baik dari pada kategori baik.
2. Pasien rawat inap masih banyak yang merasa tidak puas dengan pelayanan rawat inap dirumah rumah sakit. enam rumah sakit yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat inap. Sedangkan dua rumah sakit yang menyatakan puas terhadap pelayanan rawat inap
3. Dimensi yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan pasien adalah dimensi bukti langsung dan empati, karena terdapat hubungan pada ke lima belas artikel . Mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Semakin baik mutu pelayanan pasien akan semakin puas. begitu sebaliknya jika semakin tidak baik mutu pelayanan maka semaki tidak puas pasien.

5.2 SARAN

1. Bagi rumah sakit perlu memperhatikan dimensi kehandalan, karena banyak pasien merasa tidak puas terhadap dimensi kehandalan. Dengan didukung memberikan pelatihan kepada petugas kesehatan agar dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dalam menjaga mutu pelayanan dan kepuasan pasien. penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan rawat inap agar kepuasan pasien dapat terpenuhi.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mendalami tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada kelima variabel dimensi mutu ketanggapan, kehandalan, empati, jaminan dan bukti langsung sehingga dapat dilanjutkan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat inap.