

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Mutu Pelayanan berperan penting dalam persepsi pasien mengenai citra rumah sakit, semakin baik mutu pelayanan, maka pasien akan mau berobat kembali ke instalasi gawat darurat tersebut.
2. Kepuasan pasien berperan penting terhadap penilaian mutu pelayanan di rumah sakit tersebut, semakin puas pasien di instalasi gawat darurat, maka pasien akan mau berobat lagi di instalasi gawat darurat tersebut.
3. Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi gawat darurat yang baik, akan meningkatkan nilai akreditasi yang didapatkan instalasi gawat darurat, meningkatkan pendapatan rumah sakit.

5.2 Saran

1. Pihak rumah sakit perlu mengadakan training kepada petugas agar meningkatkan pengetahuan petugas tentang pentingnya mutu pelayanan yang tepat sesuai dengan SOP yang berlaku.
2. Pihak atasan perlu memberlakukan *reward and punishment* berupa teguran ataupun pemberian hadiah, kenaikan jabatan, kepada petugas yang tidak melaksanakan mutu pelayanan sesuai SOP yang berlaku.
3. Pihak instansi rumah sakit sebaiknya mengadakan sosialisasi kepada petugas terkait pentingnya kepuasan pasien di rumah sakit khususnya di ruang Instalasi Gawat Darurat

4. Mutu pelayanan harus ditingkatkan, atasan seharusnya tegas dalam menerapkan SOP mengenai mutu pelayanan yang ada di instalasi gawat darurat, mengadakan sosialisai mengenai pentingnya pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat darurat .