

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan yaitu sebanyak 80 orang atau 69,6%, berdasarkan usia sebagian besar berusia dewasa 98 orang atau sebesar 85,2% dan berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar berpendidikan SMA yaitu sebanyak 82 orang atau sebesar 71,3%.
2. Sebagian besar pasien rawat inap menilai bahwa mutu pelayanan di RSUD Nyi Ageng Serang baik (total skor > 108.5391) yaitu sebanyak 66 orang atau sebesar 57,4% dan sebagian besar pasien rawat inap juga merasa puas dengan mutu pelayanan RSUD Nyi Ageng Serang (total skor > 43.5043) yaitu sebanyak 65 orang atau sebesar 56,5%.
3. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang yang dibuktikan dengan nilai *p-value* $0,00 < 0,05$.

B. Saran

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Secara Menyeluruh

RSUD Nyi Ageng Serang perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini tidak hanya mencakup aspek teknis medis, namun juga dimensi lain seperti ketanggapan petugas (*responsiveness*), empati, dan jaminan pelayanan (*assurance*)

2. Pengembangan Sistem Umpan Balik Pasien

Diperlukan sistem yang memfasilitasi pasien untuk menyampaikan saran, kritik, atau keluhan terhadap pelayanan yang diterima. Umpan balik dari pasien dapat dijadikan bahan evaluasi oleh manajemen rumah sakit dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA