

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut pada sembilan artikel yang diteliti dapat diambil kesimpulan bahwa dari lima dimensi mutu pelayanan kesehatan diantaranya bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) ada dua dimensi yang paling berhubungan dan berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Indonesia yaitu kehandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*) dengan keseluruhan artikel memiliki p value < 0,005 pada kedua dimensi tersebut.

B. Saran

a. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Indonesia. Peneliti selanjutnya dapat menggali dimensi mutu yang lain untuk melihat kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap rumah sakit di Indonesia.

b. Bagi jurusan kesehatan masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan memberikan pengetahuan tambahan terkait pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Indonesia.

c. Bagi rumah sakit

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan dan melakukan evaluasi secara berkala pada dimensi kehandalan dan empati. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu dengan meningkatkan skill atau keahlian para petugas kesehatan dan karyawan sesuai dengan bidang masing masing, mempermudah segala prosedur untuk pasien dalam mendapatkan pelayanan, dan lebih meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu

pelayanan. Pada dimensi empati (*empathy*) yaitu lebih meningkatkan rasa kepedulian, keramahan, komunikasi yang lebih baik antara karyawan dan pasien, lebih memahami kebutuhan dan keluhan dari setiap pasien, dan memberi pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh pasien tanpa memandang kelas perawatan dan status social dari setiap pasien.

