

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah RSUD Haji Surabaya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di ruang rawat inap bedah RSUD Haji Surabaya sudah baik. Apabila mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pasien maka dapat dikatakan bermutu tinggi, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan kurang bermutu.
2. Tingkat kepuasan pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah RSUD Haji Surabaya mengatakan puas. Kepuasan pasien, jika pelayanan yang diterima di RS sama atau melebihi harapannya pasien dikatakan puas, sebaliknya jika pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai yang diharapkan maka pasien akan merasa kecewa atau tidak puas.
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pre-operasi di ruang rawat inap bedah RSUD Haji Surabaya. mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, jika mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sama atau lebih dari yang diharapkan maka pelayanan kesehatan dapat dikatakan berkualitas atau bermutu. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapannya, seperti kualitas produk, harga,

kinerja, emosional, lokasi, suasana, desain visual dan fasilitas kesehatan yang tersedia di rumah sakit. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit juga perlu memperhatikan daya tanggap, empati, kehandalan, jaminan, dan bukti langsung. Jika hal tersebut dapat dipenuhi maka rumah sakit dapat dikatakan bermutu tinggi dan kepuasan pasien akan semakin meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah RSUD Haji Surabaya, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi perawat perioperatif

Hasil penelitian diharapkan perawat perioperatif memberikan dan lebih meningkatkan kepuasan pasien sebelum operasi dan meningkatkan kualitas layanan di unit perioperatif. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi secara maksimal dalam menciptakan kepuasan pasien terhadap pelayanan perioperatif secara keseluruhan. Diharapkan juga dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit dan meningkatkan kualitas pelayanan petugas, seperti menyediakan kotak keluhan dan saran di bagian Rawat Inap untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien rawat inap bedah dengan menyediakan kotak keluhan

dan saran di bagian Rawat Inap untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien rawat inap bedah.

2. Bagi Politekkes Kemenkes Malang

Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya dan memberikan ide-ide untuk kegiatan penelitian yang akan datang.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya seperti mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dan mutu dimensi lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.