

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak ada pengaruh faktor mutu *tangible* (bukti langsung) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.
2. Ada pengaruh faktor mutu *reliability* (kehandalan) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.
3. Ada pengaruh faktor mutu *responsiveness* (daya tanggap) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.
4. Ada pengaruh faktor mutu *assurance* (jaminan) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.
5. Ada pengaruh faktor mutu *emphaty* (empati) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.
6. Tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021 sebagian besar puas.

B. Saran

1. Bagi Manajer Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

Bagi pihak rumah sakit perlu memperhatikan setiap analisis GAP untuk meningkatkan kualitas layanan demi kepuasan konsumen dan mempertahankan layanan yang sudah memuaskan. Selain itu, rumah sakit secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu mengevaluasi SDM yang bekerja di RSIY PDHI.

2. Bagi Bidan

Disarankan bagi bidan agar meningkatkan dimensi mutu saat melaksanakan tugasnya. Bidan diharapkan lebih cepat tanggap dalam menangani pasien, lebih ramah dan perahatian kepada pasien. Respon yang cepat ketika pasien meminta bantuan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIY PDHI.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi yang nyata tentang mutu pelayanan dan penilaian kepuasan dari pasien yang telah rawat inap sebelumnya, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pelayan Rumah Sakit.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penilaian kepuasan bisa dilakukan kepada responden dengan pasien yang pulang dengan APS (Atas Permintaan Sendiri) dan pasien yang dirujuk ke Rumah Sakit lain.