

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisa data penelitian dapat disimpulkan bahwa  $r_{hitung} = 0,834$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  yaitu sebesar  $0,181$ . Dengan demikian  $r_{hitung} = 0,834$ ,  $p = 0,000$ , taraf signifikan  $p < 0,05$ , dan  $df = n - 2 = 117 - 2 = 115$  dengan pengujian dua arah dapat diperoleh harga  $r_{tabel} = 0,181$ . Hasil tersebut menggambarkan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,834 > 0,181$ ), maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Artinya “Terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik”.

Hasil perhitungan nilai korelasi memperlihatkan  $r = 0,834$  menunjukkan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

#### **B. Saran**

Saran yang diberikan dalam penelitian ini berdasarkan pada data yang diperoleh dari frekuensi jawaban responden terhadap item-item pernyataan dalam variabel mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X, antara lain :

## 1. Bagi Rumah Sakit

- a. Bagi rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan kepada pasien, sebaiknya meningkatkan kepuasan pasien utamanya dalam dimensi keterjangkauan yaitu Rumah Sakit X dapat memberikan fasilitas beribadah yang lebih memberikan kenyamanan kepada pasien.
- b. Sebaiknya Rumah Sakit X memberikan pelatihan pola komunikasi bagi perawat sebagai *skill* tambahan dalam melayani pasien.
- c. Seharusnya rumah sakit memasang *signboard* di setiap koridor rumah sakit seperti penunjuk arah ke ruang farmasi, ICU dan ruang Anestesi serta dilengkapi dengan keterangan yang lebih detail supaya pasien dengan mudah menemukan ruangan yang dicari.
- d. Sebaiknya Rumah Sakit X meningkatkan kompetensi teknis perawat dalam hal kecepatan penanganan pasien dengan cara mengadakan pelatihan berkala.
- e. Sebaiknya Rumah Sakit X memberikan quisioner kepada pasien tentang varian menu yang digemari pasien sebagai pertimbangan rumah sakit dalam menentukan menu makanan pasien.
- f. Sebaiknya dokter di Rumah Sakit X lebih komunikatif dalam menyampaikan makananan apa saja yang boleh dan tidak boleh di konsumsi pasien dengan cara memberikan kitir pantangan makanan bagi pasien.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pasien, diharapkan dapat meneliti hal tersebut lebih mendalam lagi seperti dengan menggunakan metode kualitatif, untuk mendapatkan data yang lebih detail.
- b. Peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti kepuasan pasien agar mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang masih belum dibatasi dalam penelitian ini untuk mengungkap faktor dominan dalam munculnya kepuasan pasien, seperti faktor karakteristik produk/jasa, harga, lokasi, desain visual, image, suasana, lingkungan, emosi yang ditekan, sebab-sebab fisik, ataupun faktor keturunan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit* (Edisi Ke dua). Jakarta: Universitas Indonesia
- Anonim. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI, No.1204/MENKES/SK/X/2004, tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.*
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (edisi revisi IV)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, Azrul. 2006. *Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi 3*. Jakarta. Binarupa Aksara
- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Dasar-dasar Psikometri*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Bagian Umum RS X. Kuisisioner rawat inap bulan November-Desember 2016. Dokumentasi (tidak diterbitkan)
- Boy, Sabarguna. 2008. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Sistem Informasi*. Yogyakarta: konsorsium RS Islam Jateng
- Buchari Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta
- Budiastuti. 2002. *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*, [http// www//klinis.wordpress//kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan](http://www//klinis.wordpress//kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-keperawatan) diakses pada tanggal 17 Des 2016

Bungin, H. M. B. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Churchill, Gilbert A. 2005. *Dasar-Dasar Riset Pemasaran Jilid 2*. Jakarta : Erlangga

Depkes RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta

Djoko, Wijono, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University.

Donabedian, A. 2000. *Exprolation in Quality Assesment and Monitoring*. Arbor Michigan: Health Administration Press.

Gonzales, 2007. *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing, Co. INC.

Hafizurrachman.. 2004. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Keputusan Menteri Kesehatan RI No 828/Menkes/SK/IX/2008. Majalah. Kedokteran indonesia, Vol,54, No.7, 282-288

Hasan, Iqbal. 2008. *Pokok-pokok materi statistik 2 (statistik inferensif) edisi kedua*. Jakarta : Bumi Aksara.

<https://books.google.co.id/> diakses 24 Januari 2017 pukul 18:46

Imbalo, P. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC

Jacobalis S. 1989. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance)*. Jakarta : PT Citra Windu Satria.

J. Supranto. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 6. Jakarta : Erlangga.

Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Mamik. 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing
- Made Martini, dkk.2016. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap*. e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha. Jurusan Manajemen (Volume 4 Tahun 2016)
- Muninjaya, A.A Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nawari. 2010. *Analisis Regresi Dengan Ms Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam. 2002. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Jakarta. Salemba Medika
- Praptiningsih, Sri. 2007. *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit*. Skripsi (Tidak Diterbitkan)
- Rahadi Fitra Nova 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 09, No. 4 Desember 2006: 177-184.
- Rekam Medis. 2016. *Data Pasien Rawat Inap Tahun 2016*. Dokumentasi (tidak diterbitkan). Rumah Sakit X Kabupaten Gresik.
- Sabarguna, B.S.2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto

Supriyanto, S & Ernawaty, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: C.V Andi.

Suryawati, Dharminto, Shaluhiah. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 09 No. 04 Desember 1 2006 Halaman 177 – 184

Satrinegara, F., (2014). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan:Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Merdeka.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2002. *Statistika Untuk Penelitian (Aplikasinya dengan SPSS ver 10.0 for Windows)*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 1997, *Strategi Pemasaran*, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.

Tjiptono, fandy & Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Manajement*. Yogyakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada

UU No 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan

UU No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Uyanto. 2006. *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Zeithmal,Valarie . 1988. *Communications and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. Joutnal of Marketing.Vol.52. April 1988