

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap termasuk dalam kategori sangat puas (71%).
2. Gambaran kepuasan berdasarkan dimensi *tangibles* sudah memadai atau baik karena responden menyatakan dimensi *tangibles* dengan kategori sangat puas (92,5%)
3. Gambaran kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness* yang diterima sudah memadai atau baik karena responden menyatakan dimensi *responsiveness* dengan kategori sangat puas (95,7%).
4. Gambaran kepuasan berdasarkan dimensi *reliability* yang diterima sudah memadai atau baik karena responden menyatakan dimensi *reliability* dengan kategori sangat puas (92,5%).
5. Gambaran kepuasan berdasarkan dimensi *assurance* yang diterima sudah memadai atau baik karena responden menyatakan dimensi *assurance* dengan kategori sangat puas (96,8%).
6. Gambaran kepuasan berdasarkan dimensi *emphaty* yang diterima sudah memadai atau baik karena responden menyatakan dimensi *emphaty* dengan kategori sangat puas (94,6%).

B. Saran

1. Bagi Institusi Rumah Sakit

RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran dapat disarankan untuk terus meningkatkan fasilitas dan pelayanan keperawatan rawat inap yang meliputi kelima dimensi pelayanan keperawatan, yaitu: tangibles (bukti fisik), responsiveness (daya tanggap), reliability (keandalan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Selain itu sebaiknya perlu memperhatikan kelengkapan peningkatan sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit sebagai upaya peningkatan pelayanan keperawatan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi institusi pendidikan diharapkan dapat memberikan referensi untuk kegiatan penelitian dan sebagai metode dalam pembelajaran serta tambahan informasi yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian terbaru untuk mengungkap hubungan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Atau melakukan penelitian menggunakan analisis yang berbeda (seperti: *customer satisfaction index*, *gap analysis*, dsb).