

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mutu pelayanan kesehatan poliklinik di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan dengan kategori baik yaitu 73 orang (73,7%) dan kategori kurang yaitu 26 orang (26,3%).
2. Gambaran kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan dengan kategori puas yaitu 70 orang (70,7%) dan kategori tidak puas yaitu 29 orang (29,3%).
3. Hasil uji statistik *chi square* (χ^2) diperoleh *p value* $(0,000) < \alpha$ (0,05) menunjukkan bahwa H_a diterima artinya terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dan hasil analisis, saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penelitian

Penelitian ini dapat diperluas dengan meningkatkan ukuran sampel untuk memperoleh hasil yang lebih representative dengan jumlah responden yang lebih besar, hasil penelitian akan lebih akurat dan dapat digeneralisasikan kepada populasi yang lebih luas seperti mempertimbangkan untuk menggunakan analisis multivariabel, seperti regresi logistik, untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien.

2. Bagi Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan

Berdasarkan hasil penelitian, rumah sakit sebaiknya fokus pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan di poliklinik dengan mengidentifikasi area-area spesifik yang membutuhkan perbaikan, seperti waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, atau komunikasi dengan pasien. Selain itu, pertimbangkan masukan dari pasien dan staf untuk menentukan prioritas perbaikan.

3. Bagi Perawat

Hendaknya perawat berkomunikasi dengan pasien secara efektif, memberikan pendidikan kesehatan yang jelas, dan memastikan kenyamanan pasien selama perawatan. Perawat juga dapat berperan aktif dalam mengidentifikasi kekhawatiran atau keluhan pasien dan mengambil tindakan untuk mengatasi masalah tersebut.

4. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi instansi pendidikan, khususnya dalam pengembangan kurikulum pendidikan kesehatan dan memastikan bahwa kurikulum mencakup pelatihan keterampilan komunikasi, manajemen pelayanan kesehatan, dan fokus pada kepuasan pasien. Dengan mempersiapkan tenaga kesehatan yang kompeten dan peduli akan kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan.

5. Bagi Responden

Hendaknya responden berpartisipasi aktif dalam proses perawatan kesehatan mereka mencakup bertanya kepada tenaga kesehatan, menyampaikan kekhawatiran atau keluhan, dan memberikan masukan tentang pelayanan yang diterima. Partisipasi aktif pasien dapat membantu meningkatkan kepuasan dan hasil kesehatan yang lebih baik.

