

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dengan kategori puas yaitu 50 orang (58,8%) dan kategori kurang puas yaitu 35 orang (41,2%).
2. Gambaran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dengan kategori baik yaitu 48 orang (56,5%) dan kategori kurang yaitu 37 orang (43,5%).

B. Saran

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

1. Saran kepada Rumah Sakit Pelabuhan untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang lebih baik lagi agar semua pasien merasa baik dan puas dengan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan pasien merasa puas dan memiliki persepsi yang baik terhadap Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon. Namun perlu ditingkatkan lagi agar semua pasien yang datang ke Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon mengatakan kualitas pelayanannya baik.

2. Disarankan agar petugas administrasi lebih meningkatkan indikator *timeliness* (kepastian waktu) dalam menjalankan tugasnya sehingga pasien merasa puas dalam hal transparansi biaya yang akan dikeluarkan selama di Rumah Sakit.
3. Rekomendasi untuk bagian mutu pelayanan Rumah Sakit untuk melakukan *inhouse training* secara berkala mengenai *service excellence* sehingga tenaga kesehatan dapat mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif, pelayanan yang ramah, empati dan simpati pada pasien dan keluarga sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
4. Rekomendasi untuk petugas kesehatan dan staf Rumah Sakit juga membantu meningkatkan persepsi pasien mengenai dimensi efektivitas, kesinambungan, keamanan, kenyamanan dan informasi, sehingga meningkatkan volume kunjungan pasien ke Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dan persepsi kualitas mutu dari layanan yang diberikan kepada pasien lebih baik lagi.
5. Saran Bagi Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon untuk menjaga mutu pelayanan disarankan untuk mengingatkan pasien agar mengisi survey kepuasan pelanggan yang telah disediakan oleh Rumah Sakit setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Saran dari pasien tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bulanan untuk peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.