

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan disajikan simpulan dari hasil dan pembahasan tentang penelitian yang telah peneliti lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian, serta saran-saran yang sesuai dengan simpulan yang diambil.

5.1 Simpulan

Kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto tahun 2019 dalam kategori sangat baik terhadap layanan keperawatan yang diterima dengan indikator *empathy* menempati posisi tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,71. Namun terdapat sebagian kecil responden menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori tidak baik karena pasien menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas pada indikator *tangibles*, *reliability*, *responsibility* dan *assurance*. Semakin baik kualitas pelayanan bagi pasien, maka semakin baik pula tingkat kepercayaan pasien kepada rumah sakit sehingga dapat memunculkan angka kepuasan yang tinggi, angka kepuasan yang tinggi merupakan cerminan dari sistem pelayanan yang berkualitas dan kinerjanya optimal.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk lebih teliti kembali dalam penentuan teknik *sampling* penelitian agar jumlah sampel dapat

mewakili seluruh populasi dan menggali kembali acuan-acuan dasar yang sah dalam penentuan kriteria inklusi penelitian.

5.2.2 Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat tetap mempertahankan citra baiknya di masyarakat dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Mengadakan evaluasi serta perbaikan pada perawat dalam kebersihan dan kesiapan alat-alat yang digunakan, penjelasan prosedur pelayanan di rumah sakit, ketersediaan perawat dalam membantu pasien, kesigapan perawat dalam menangani pasien, kejujuran perawat dalam penyampaian informasi dan keramahan perawat kepada pasien.