

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian ini didasarkan pada data serta analisis yang mengevaluasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sectio caesarea di Rumah Sakit X. Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

- 5.1.1 Berdasarkan analisis, karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas berada dalam kelompok usia dewasa sebanyak 60 orang (81,1%). Selain itu, tingkat pendidikan responden sebagian besar berada pada kategori pendidikan menengah, dengan jumlah 42 orang (56,8%). Sementara itu, mayoritas responden dalam penelitian ini tidak memiliki pekerjaan, dengan total 38 orang (51,4%).
- 5.1.2 Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit X dikategorikan baik oleh 69 responden (93,2%).
- 5.1.3 Dari segi kepuasan pasien, sebanyak 67 responden (90,5%) menyatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.
- 5.1.4 Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien sectio caesarea di Rumah Sakit X, sebagaimana dibuktikan dengan nilai p-value $<0,001$ ($\alpha <0,05$).

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Responden

Diharapkan dari hasil penelitian ini, responden *sectio caesarea* dapat lebih aktif dalam memberikan umpan balik mengenai pelayanan yang diterima. Umpan balik ini dapat menjadi masukan dan membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam aspek yang perlu diperbaiki seperti kebersihan fasilitas umum, ketepatan waktu dan respon dalam memberikan pelayanan, dan komunikasi tenaga medis agar tercipta lingkungan yang nyaman, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pasien *sectio caesarea*.

5.2.2 Bagi Rumah Sakit X

Diharapkan dari hasil penelitian ini, Rumah Sakit X dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien *sectio caesarea* dengan memperhatikan aspek yang masih perlu diperbaiki. Beberapa yang harus diperhatikan yaitu menyediakan kamar yang nyaman dan bersih untuk mendukung pemulihan pasien termasuk kamar mandi, memastikan perawat memberikan perhatian yang cukup kepada pasien, serta melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengevaluasi aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

5.2.3 Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa/i dalam memahami lebih dalam tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Universitas juga dapat mendorong mahasiswa/i keperawatan untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih luas terkait kualitas pelayanan bagi pasien yang melakukan operasi post *sectio caesarea*.

5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan metode kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pasien dan menggali harapan serta persepsi pasien *sectio caesarea* terhadap kualitas layanan yang ideal melalui wawancara mendalam. Diharapkan juga mempertimbangkan faktor psikologis dan sosial, seperti kecemasan dan dukungan suami dalam meneliti kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

