

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan hasil penelitian sebaran responden berjenis kelamin laki-laki memiliki presentase lebih tinggi yaitu 52,5% dari pada responden perempuan yaitu 47.2%, sebagian besar presentase usia responden yaitu usia lansia akhir yaitu 56-65 tahun sebesar 49,2 dan paling sedikit usia 17-25 tahun sebesar 1.7%, selanjutnya responden memiliki latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda dengan jumlah pekerjaan yang lebih dominan yaitu pedagang/wiraswasta, berdasarkan lamanya pasien dirawat inap, ada sebanyak 43 orang pasien dirawat <5 hari dan hanya 16 orang pasien yang dirawat inap ≥ 5 hari.
2. Kualitas pelayanan makanan termasuk dalam kategori tidak baik yaitu 57.6%, hal ini didukung oleh indikator *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang hasil penelitiannya lebih banyak menunjukkan kategori tidak baik.
3. Kepuasan pasien termasuk dalam kategori tidak puas sebesar 55.9%, hal ini didukung oleh indikator kriteria makanan, penyajian makanan dan kinerja petugas yang banyak mendapat penilaian tidak puas oleh responden.
4. Hasil uji korelasi *rank spearman* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yg positif dan signifikan antara kualitas pelayanan makanan

dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Sulaiman dengan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,420 dan nilai p-value sebesar 0,001, sehingga berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan makanan yang tidak baik dapat menyebabkan kepuasan pasien menurun atau tidak puas dengan pelayanan makanan yang diterima.

5.2. Implikasi

Adapun implikasi dalam penelitian ini adalah masih terdapat indikator kualitas pelayanan makanan yang tidak baik seperti *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* begitu juga indikator kepuasan pasien yang sebagian besar pasien merasa tidak puas pada bagian kriteria makanan, penyajian makanan dan kinerja petugas, dampaknya jika tidak segera diperbaiki dapat menyebabkan pasien tidak menghabiskan makanan yang disajikan dan tidak patuh dengan diet yang dianjurkan dari RS sehingga bisa memperlama proses penyembuhan pasien. Hal ini juga berdampak pada penurunan minat menggunakan kembali jasa layanan jasa rumah sakit serta kesediaan pasien merekomendasikan jasa layanan yang telah mereka terima.

5.3. Saran

Berkenaan dengan hubungan kualitas pelayanan makanan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien, ada hal yang perlu mendapat perhatian, antara lain: diharapkan kepada pihak instalasi gizi untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan makanan yang tidak baik serta meningkatkan

kepuasan pasien yang rendah dengan mengadakan kegiatan survei kepuasan pasien secara rutin di RS.

