

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Simpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah:

1. Respon time sebagian besar responden merasa tepat waktu di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah yaitu waktunya $\leq$ dari 5 menit.
2. *Complain handling* sebagian besar responden merasa puas di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah
3. Ada Hubungan Respon Time Perawat terhadap *Complaint handling* di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

B. Saran

1. Bagi Perawat

Dengan diketahuinya faktor yang mempengaruhi *Complain handling* kepuasan pasien diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan dalam hal daya tanggap dan empati petugas dalam melayani pasien yang datang.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai sumber literature dan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan medis di rumah sakit khususnya di ruang instalasi gawat darurat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan adanya penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya.