

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pasien yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap RSUD Prima Husada pada bulan Mei sampai dengan bulan Juli yang mana dapat didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*)

Nilai yang didapat pada faktor Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya, adalah menunjukkan bahwa 6% yang menyatakan tidak puas, 94% yang menyatakan puas.

2. Jaminan/Kepastian (*Assurance*)

Nilai yang didapat pada faktor Jaminan/Kepastian (*Assurance*) yaitu kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen, adalah menunjukkan bahwa 4% yang menyatakan tidak puas, 96% yang menyatakan puas.

3. Berwujud/Bukti Fisik (*Tangible*)

Nilai yang didapat pada faktor Berwujud/Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu penampilan fasilitas peralatan, keadaan lingkungan dan petugas yang memberikan pelayanan, adalah menunjukkan 26% yang menyatakan tidak puas, 74% yang menyatakan puas.

4. Perhatian/Empati (*Emphaty*)

Nilai yang didapat pada faktor Perhatian/Empati (*Emphaty*) yaitu kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus kepada konsumen, adalah menunjukkan bahwa 6% yang menyatakan tidak puas, 94% yang menyatakan puas.

5. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Nilai yang didapat pada faktor Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen, adalah menunjukkan 7% yang menyatakan tidak puas, 93% yang menyatakan puas.

6. 5 Faktor Dimensi Kualitas Pelayanan

Nilai yang didapat pada ke lima faktor dimensi kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap Prima Husada Tahun 2019 yaitu 9,8% yang menyatakan tidak puas, dan 90,2% yang menyatakan puas.

6.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran perbaikan hasil dari analisis tingkat kepuasan sangat tidak puas (STP), kurang puas (KP) sebagai berikut :

1. Mempertahankan dan meningkatkan prestasi pelayanan yang sudah memuaskan pelanggan dan masyarakat tanpa mengabaikan variabel yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitas pelayanannya.
2. Membersihkan area ruangan Instalasi Rawat Inap dan toilet secara rutin minimal seminggu 3 kali.

3. Hendaknya manajemen RSUD Prima Husada menambah tenaga *cleaning service*.
4. Melakukan sosialisasi kepada petugas pendaftaran Instalasi Rawat Inap agar dapat memberikan pelayanan secara cepat.
5. Pemberian makanan kepada pasien Instalasi Rawat Inap dengan tepat dan bergizi untuk dapat mendukung kemampuan organ tubuh melaksanakan fungsi secara optimal.
6. Meningkatkan kualitas SDM dengan mengikuti pelatihan tentang kualitas pelayanan kesehatan dan memberikan dukungan untuk menerapkannya di unit kerja masing-masing.