

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada bulan Juli – Agustus didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner responden yang merupakan pasien atau keluarga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Tangibles* di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2019 sudah baik.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner responden yang merupakan pasien atau keluarga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Reliability* di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2019 sudah baik.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner responden yang merupakan pasien atau keluarga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Responsiveness* di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2019 sudah baik.
4. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner responden yang merupakan pasien atau keluarga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Empathy* di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2019 sudah baik.

5. Berdasarkan hasil rekapitan kuesioner responden yang merupakan pasien atau keluarga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Assurance* di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2019 sudah baik.
6. Berdasarkan hasil rekapitan kuesioner responden yang merupakan pasien atau keluarga menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2019 sudah baik.

6.2 Saran

1. Bagi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

- a. *Tangibles (Bukti Fisik)*

Diharapkan rumah sakit selalu menjaga kebersihan dan keamanan khususnya di ruang tunggu Instalasi Radiologi, menjaga dan merawat peralatan diagnostik, ketelitian petugas dalam melengkapi hasil dengan diagnosa lebih ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan minat pasien untuk memilih Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebagai sarana pelayanan kesehatan utama.

- b. *Reliability (Kehandalan)*

Diharapkan rumah sakit memberikan dukungan pelatihan dalam peningkatan keterampilan petugas cepat tanggap, waktu pelayanan sesuai jadwal serta ketelitian dokter dalam membaca hasil diagnosa. Agar dapat meningkatkan minat pasien untuk memilih Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebagai sarana pelayanan kesehatan utama.

- c. *Responsiveness (Daya Tanggap)*

Diharapkan rumah sakit memberi dukungan anggaran dalam peningkatan keterampilan petugas di Instalasi Radiologi seperti kesiapan petugas di Instalasi Radiologi pada saat pasien pengambilan foto dan kejelasan informasi medis yang diberikan oleh petugas di Instalasi Radiologi serta petugas selalu mendengarkan keluhan pasien dengan baik agar pasien merasa kebutuhan akan pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya terpenuhi.

d. *Emphaty* (Perhatian)

Diharapkan rumah sakit selalu memberikan perhatian terutama petugas di Instalasi Radiologi seperti petugas turut merasakan akan keluhan pasien, pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial, petugas memperhatikan sungguh-sungguh mengenai kebutuhan pasien agar dapat meningkatkan minat pasien untuk memilih Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebagai sarana pelayanan kesehatan utama.

e. *Assurance* (Jaminan)

Diharapkan rumah sakit selalu menjaga suasana aman dan nyaman khususnya di Instalasi Radiologi, pelayanan sesuai antrian agar pasien merasa kebutuhan akan pelayanan di Instalasi Radiologi terpenuhi.

f. Kualitas Pelayanan

Diharapkan rumah sakit mempertahankan kualitas pelayanan khususnya di Instalasi Radiologi agar dapat meningkatkan minat pasien untuk memilih Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebagai sarana pelayanan kesehatan utama.