

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Dari 11 sumber pustaka yang telah dilakukan analisis terdapat beberapa hasil yaitu 8 dari 11 sumber pustaka mengatakan bahwa respon time pelayanan di IGD mengatakan bahwa kategori respon time cepat/ tepat waktu yaitu kurang dari 5 menit. Sementara itu 3 dari 11 jurnal mengatakan bahwa respon time pelayanan di IGD sangat lambat atau lebih dari 5 menit.
2. Kepuasan pasien juga dikategorikan puas karena 8 dari 11 jurnal menyatakan bahwa pasien puas terhadap respon time pelayanan di IGD, sementara 3 dari 11 jurnal mengatakan tidak puas.
3. Dari semua sumber pustaka yang telah direview seluruh jurnal mengatakan bahwa terdapat hubungan respon time pelayanan di IGD dengan kepuasan pasien.
4. Pada Persamaan antara RS Pemerintah dan Swasta terdapat kesamaan yakni Karakteristik pasien mulai dari Pendidikan, Umur, Pekerjaan, dan Cara Bayar
5. Perbedaan antara RS Pemerintah dan RS Swasta yaitu pada faktor penyebab respon time RS Pemerintah dikarenakan Pengetahuan, Kompetensi, dan Manajemen IGD yang baik, sementara itu pada RS

swasta faktor dominan penyebab respon time karena faktor kebijakan, karakteristik pasien, dan fasilitas di ruang IGD.

6. Sementara itu perbedaan pada dimensi kepuasan antara RS Pemerintah dan RS Swasta yaitu pada RS Pemerintah lebih penilaian kepuasan dengan seluruh dimensi mutu mulai *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsivness* tetapi penilaian rendah pada dimensi *responsivness*, sedangkan pada RS Swasta yaitu penilaian rendah pada dimensi *empathy*.

5.2 Saran

1. Rumah Sakit yang memiliki tingkat respon time tepat waktu diharapkan mempertahankan ketepatan respon time pelayanan di IGD terhadap seluruh pasien yang datang. Sedangkan untuk Rumah Sakit yang belum memenuhi standar respon time yang telah ditentukan diharapkan mampu meningkatkan ketepatan respon time dengan mengevaluasi kinerja para tenaga medis yang bertugas agar diharapkan tercapai kepuasan dari pasien di IGD tersebut mengingat terdapat hubungan respon time dengan kepuasan pasien di IGD.