

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian – urain yang telah dijelaskan pada pembahasan , maka dapat diambil beberapa kesimpulan :

1. Pada Penelitian ini terdapat 10 literatur yang dijadikan sampel penelitian. Dari 10 literatur, 4 literatur menyebutkan bahwa kepuasan pasien di rumahsakit pemerinatah sudah baik dalam segi pelayanan yang diberikan.
2. Pada penelitian ini terdapat 10 literatur yang dijadikan sampel penelitian. Dari 10 literatur 6 literatur lainnya menyebutkan kepuasan pasien di rumah sakit swasta merasa puas, mengingat rumah sakit swasta sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. .
3. Perbedaan yang terdapat pada 10 literatur menyebutkan bahwa kepuasan pasien meliputi segi Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), maupun bukti fisik (*tangible*). Akan tetapi perbedaan antara kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta sebenarnya tidak terlalu signifikan, ada beberapa aspek yang dirasa pasien belum puas di rumah sakit pemerintah dari segi fasilitas, kurangnya dokter yang perhatian dalamkeluh kesah kesembuhan pasien, daya tanggap dari dokter dan juga alat yang disediakan. Beda halnya dengan rumah sakit swasta yang benar- benar memang lebih memprioritaskan pasien bukan dari segi cara pembayaran pasien melainkan memang rumah sakit swasta akan lebih memperhatikan bagaimana caranya pasien itu kembali dan secara tidak langsung pasien yang merasan puas dan harapannya sesuai dengan apa yang di

inginkan maka pasien tersebut akan melakukan promosi mouth to mouth kepada pasien yang akan ingin berobat kerumah sakit swasta tersebut.

5.2 Saran

1. Pihak rumah sakit memiliki upaya meningkatkan kepuasan pasien diharapkan untuk meningkatkan kelengkapan fasilitas dan sikap pelayanan terhadap pasien. Pengontrolan dan pengevaluasian yang berkala agar kinerja yang dihasilkan sesuai dengan harapan pasien sebagai pengguna pelayanan tersebut.
2. Bagi rumah sakit pemerintah maupun swasta diharapkan agar mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, serta meningkatkan pelayanan yang diberikan terutama komunikasi dokter dan perawata terhadap pasien, ketepatan janji mamupun waktu pasien yang akan diperiksa. Rumah sakit sebaiknya melakukan evaluasi kepuasan pasien secara rutin yang dilakukan oleh rumah sakit itu sendiri sehingga lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneliti lebih detail dan mendalam dalam kepuasan pasien.