

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil nilai skor masing-masing dimensi didapat nilai rata-rata keseluruhan dimensi sebesar 74,88%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien tergolong tinggi atau dikategorikan sudah baik. Sedangkan tanggapan responden mengenai kepuasan akan pelayanan juga dikategorikan sudah sangat baik karena memperoleh nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan sebesar 76,5%. Dimana pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang baik sangat berpengaruh kepada kepuasan yang dirasakan oleh pasien itu sendiri.
- b. Dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan hasil paling dominan yaitu pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai indeks skor sebesar 82,85%. Responden menilai bahwa Dokter, perawat dan petugas medis lainnya tanggap dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusi yang tepat dan cepat, tenaga medis juga selalu bersedia dalam menawarkan bantuan kepada pasien, serta semua keluhan selalu ditanggapi dengan cepat oleh tenaga medis yang bertugas dirumah sakit. Sehingga pasien memberikan penilaian yang positif pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) atas pelayanan jasa yang rumah sakit berikan. Sehingga pada dimensi ketanggapan ini yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan untuk dimensi terendah dengan persentase 70,82% yaitu pada dimensi berwujud (*Tangible*). Hal ini menunjukkan bahwa pasien mengharapkan adanya perbaikan sarana prasarana penunjang dalam pelayanan guna untuk memprioritaskan kesembuhan/kesehatan pasien.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran untuk kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

1. Dimensi berwujud (*tangible*) memiliki persentase terendah terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu sebaiknya harus dilakukan perbaikan seperti penambahan fasilitas kesehatan dikamar rawat inap sehingga pasien yang sedang menjalani perawatan inap bisa lebih nyaman dan juga perlu adanya penambahan lahan parkir agar bisa menampung kendaraan yang datang dengan cara menambah lahan parkir dan penambahan tempat duduk diruang tunggu.
2. Keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh terbesar keempat terhadap kepuasan pasien. Untuk itu sebaiknya para tenaga medis terutama dokter tetap mempertahankan dan meningkatkan pola kerja selama ini, yaitu terampil dan senantiasa tetap meningkatkan pengetahuannya, salah satunya dapat diperoleh melalui pelatihan yang diadakan oleh pihak antar rumah sakit yang ada.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) mempunyai pengaruh terbesar pertama. Untuk itu sebaiknya sumber daya manusia yang sudah baik ini tetap perlu dipertahankan dan harus ditingkatkan lagi terutama pada pengetahuan dan wawasan bagi dokter yang bertugas di rumah sakit dalam mendiagnosa penyakit yang diderita pasien.
4. Jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh terbesar kedua terhadap kepuasan pasien. Rumah Sakit Pelabuhan Palembang khususnya tenaga medis yang bertugas dirumah sakit harus mampu mempertahankan jaminan yang diberikan kepada pasien berupa kepercayaan terhadap pasien.
5. Empati (*empathy*) mempunyai pengaruh terbesar ketiga terhadap kepuasan pasien. Untuk itu sebaiknya Rumah Sakit Pelabuhan Palembang khususnya para tenaga medis yang bertugas memiliki inisiatif dalam memenuhi kebutuhan pasien seperti mendahulukan pasien yang lanjut usia dan dirasa harus didahulukan.