

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan rumusan masalah yang telah dibahas oleh penulis sebelumnya dalam laporan akhir ini, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut.

1. Pada dimensi *tangibles*, rata-rata harapan konsumen dengan sampel sejumlah 36 responden pasien rawat inap bagian paru-paru kelas III Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari adalah 3,75, sedangkan rata-rata kepuasan atau kenyataan yang diterima konsumen adalah 2,8. Sehingga gap (perbedaan) pada dimensi *tangibles* adalah 0,95. Gap (perbedaan) antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan konsumen terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari menunjukkan tingkat kepuasan yang masih berada di bawah tingkat harapan. Pada dimensi *reliability*, rata-rata harapan konsumen adalah 3,8 dan rata-rata kepuasan yang diterima konsumen adalah sebesar 2,8. Maka gap (perbedaan) yang dihasilkan adalah sebesar 1,0. Gap (perbedaan) pada dimensi *responsiveness* adalah sebesar 0,95 (rata-rata harapan 3,75 dan rata-rata kepuasan 2,8). Selanjutnya dimensi *assurance*, dihasilkan rata-rata harapan sebesar 3,8 dan rata-rata kepuasan sebesar 2,9. Gap (perbedaan) yang dihasilkan adalah 0,9. Terakhir dimensi *emphaty*, angka 3,7 pada rata-rata harapan dan angka 2,7 pada rata-rata kepuasan (gap yang dihasilkan adalah sebesar 1,0).
2. Indeks kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari berdasarkan rata-rata kepuasan konsumen dengan sampel sejumlah 36 responden pasien rawat inap bagian paru-paru kelas III terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan (Dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*) mengacu pada KEPMENPAN

No. KEP-25/M.PAN/2/2004 adalah sebesar 2,8 atau pada tergolong pada indeks ketiga yaitu kategori B untuk Baik.

5.2 Saran

1. Gap (perbedaan) antara kepuasan atau kenyataan yang diterima konsumen terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari pada setiap dimensi kualitas pelayanan menunjukkan belum tercapainya tingkat kepuasan maksimal pada pasien atau konsumen seperti yang mereka inginkan. Maka dari itu Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari perlu terus mengadakan perbaikan di bidang pelayanan kesehatan guna mencapai tingkat kepuasan maksimal pada pasien atau konsumen. Perbaikan ini dapat dimulai dari tampilan fisik rumah sakit itu sendiri, ketersediaan alat kesehatan dasar khususnya bagi pasien rawat inap bagian paru-paru kelas III. Meskipun bentuk fisik dari rumah sakit sudah tergolong baik tapi perlu diadakan pengawasan rutin sehingga tetap memiliki fungsi yang baik sebagaimana mestinya (alat kesehatan, kasur, kamar mandi dll). Selanjutnya perbaikan juga bisa dilakukan dari petugas kesehatan, seperti dengan diadakannya pelatihan-pelatihan agar lebih terlatih dan menyadari bahwa pasien bukan sekedar konsumen tapi juga *partner* atau mitra kesehatan.
2. Indeks kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari berdasarkan KEPMENPAN No. KEP-25/M.PAN/2/2004 dapat dijadikan oleh pihak rumah sakit sebagai motivasi untuk terus mengembangkan perusahaannya. Meskipun indeks yang didapatkan telah baik namun pihak rumah sakit belum boleh berbesar hati dulu karena hal ini harus diimbangi dengan pelayanan kesehatan yang diberikannya kepada setiap konsumen agar dapat membentuk sebuah citra perusahaan yang baik sehingga pemasaran yang dilakukan dapat menjadi lebih efektif.