

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

5.1.1 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* masih didapatkan skor SERVQUAL yang negatif (-0,3), begitu juga dengan dimensi *reliability* (-0,2), *responsiveness* (-0,4), *assurance* (-0,3) dan *empathy* (-0,3).

Pada dimensi *tangibles* yang mendapatkan nilai tertinggi adalah poin ke 5 dan 6, yaitu dokter dan perawat yang berpakaian rapi (0,0). Pada dimensi *reliability* adalah poin ke 10, yaitu pasien mendapatkan fasilitas sesuai dengan kelasnya (0,0). Pada dimensi *responsiveness* adalah poin ke 16, yaitu perawat yang memberikan informasi yang jelas sebelum tindakan (-0,2). Pada dimensi *assurance* adalah poin ke 18, yaitu perawat yang terampil dalam menjalankan tugas (-0,2). Sedangkan pada dimensi *empathy* adalah pada poin ke 22, yaitu karyawan rumah sakit yang ramah terhadap pasien.

5.1.2 Faktor Prioritas

Faktor yang menjadi prioritas adalah dimensi yang berada pada kuadran A, yaitu :

- Lingkungan ruang rawat inap terlihat bersih
- Informasi mengenai ruang rawat inap jelas
- Tanggapan dari perawat cepat saat diperlukan
- Tanggapan dari dokter cepat saat diperlukan
- Dokter memberikan informasi tentang penyakit dengan jelas
- Pelayanan diberikan sama pada semua pasien tanpa membeda-bedakan

Terlihat dari kuadran A, sebagian besar termasuk dalam dimensi *responsiveness*.

5.2 Saran

1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa faktor yang menjadi prioritas adalah dimensi *responsiveness*. Agar perbaikan menjadi lebih nyata dan fokus, pihak manajemen rumah sakit dapat menitikberatkan perbaikan maupun pelatihan pada dimensi *responsiveness*.
2. Perlu dilakukan survei kepuasan pasien secara berkala. Dapat pula dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik yang berbeda, misalnya kotak saran, menggunakan angket, dan *ghost shopping*, *lost customer analysis*.