

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan pengguna jasa RS mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan RS.
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, pasien RS umumnya tidak puas terhadap kelima dimensi tersebut, ketidakpuasan yang menonjol adalah pada dimensi *Tangible* (100%), kemudian diikuti dimensi *Assurance* (98%), dimensi *Reliability* (96%), dimensi *Responsiveness* (96%), dan dimensi *Empathy* (93%).
3. Dari kelima dimensi tersebut dimensi *Tangible* adalah dimensi yang paling penting menurut pengguna jasa RS.
4. Ketidakpuasan pada dimensi *tangible*, Ketidakpuasan pada dimensi ini terjadi karena kebersihan RS yang kurang terjaga, baik itu ruang tunggu, WC yang menurut pasien kotor dan bau maupun ruang pemeriksaan yang kurang bersih. Selain itu fasilitas yang diberikan oleh pihak RS pun dinilai kurang memuaskan oleh pengguna jasa, seperti ruang tunggu yang kurang memadai, kurang tersedianya tempat duduk yang cukup. Serta fasilitas berupa ATM & BANK dan Telepon umum & wartel .

5. Ketidakpuasan pada dimensi *Assurance*, dirasakan pengguna jasa dalam hal tidak adanya rasa aman pada saat pemeriksaan, dimana adanya pasien lain di ruang pemeriksaan pada saat yang bersamaan Serta pasien merasa paramedis maupun petugas RS dalam menyampaikan informasi kurang mampu menerangkan dalam bahasa yang mudah dipahami oleh pasien.
6. Ketidakpuasan pada dimensi *reliability*, muncul pada paramedis dan petugas RS yang dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
7. Ketidakpuasan pada dimensi *responsiveness*, terjadi karena pengguna jasa menilai paramedis dan petugas RS dianggap memberikan pelayanan yang kurang cepat. Serta pasien merasa kurang mendapatkan penjelasan mengenai penyakit yang dideritanya, dan kurangnya penjelasan mengenai kegiatan yang dianjurkan dan dilarang untuk pasien.
8. Ketidakpuasan pada dimensi *empathy*, sangat besar terjadi pada indikator kurangnya RS memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta pelayanan yang diberikan oleh RS kurang mendapat tempat dihati pasien.

## **5.2 Saran**

Sehubungan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti mengajukan beberapa saran :

### 5.2.1 Saran Praktis :

1. Dimensi *tangible*, yaitu pihak RS sebaiknya memiliki petugas *cleaning service* untuk membersihkan ruang tunggu, WC, maupun ruang periksa setiap saat, sehingga tetap terlihat bersih. Khusus untuk dimensi ini, karena dianggap penting oleh pengguna jasa maka perlu menjadi perhatian bagi pihak RSUD dr Abdul Aziz untuk meningkatkan pelayanannya terutama dalam hal kebersihan.
2. Pada dimensi *assurance*, pihak RSUD dr Abdul Aziz diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada paramedis untuk mengikuti seminar atau symposium yang bertemakan *quality assurance* (menjaga mutu) RS. Menekankan arti pentingnya berperilaku sopan dan ramah kepada pasien, serta secara terus menerus berusaha untuk menciptakan rasa aman bagi pasien ketika berada dalam perawatan.
3. Dimensi *reliability*, pihak RS sebaiknya menekankan kepada paramedis dan petugas RS arti pentingnya melayani pasien sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan , Bila paramedis dan petugas RS memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan tentunya akan membuat pasien yang hendak berobat menjadi puas.
4. Dimensi *responsiveness*, pihak RS sebaiknya melatih paramedis dan petugas RS agar selalu bertindak sesuai dengan *standard operating procedure*, sehingga paramedis dan petugas RS dapat bertindak dengan cepat dan tepat. Menekankan pentingnya untuk bersedia membantu pasien kepada paramedis dan petugas RS sebagai orang yang berhadapan langsung dengan pasien.

5. Dimensi *empathy*, pihak RS lebih meningkatkan lagi interaksi antara pihak RS dengan pasien sehingga paramedis dan petugas RS dapat memahami secara spesifik apa yang diharapkan oleh pasien. Serta Paramedis maupun petugas RS lebih meningkatkan lagi perhatian yang bersifat individual agar pasien merasa lebih diperhatikan.
6. RSUD dr Abdul Aziz, dapat meningkatkan hal-hal dalam pelayanan yang dianggap netral oleh pengguna jasa RSUD dr Abdul Aziz.

#### **5.2.2. Saran Teoritis :**

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana dimensi tangible berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa RSUD dr Abdul Aziz secara keseluruhan.