

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap citra RSUD Ciereng pada pasien yang pernah menjalani rawat inap di RSUD Ciereng, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas jasa RSUD Ciereng memiliki kinerja yang cukup baik dalam hal *tangible* (bukti fisik) khususnya mengenai kelayakan bangunan yang dimiliki, *empathy* (empati) dalam hal pengetahuan dokter dan perawat mengenai pasien, dan *assurance* (jaminan) dalam hal keterampilan dokter dalam menangani pasien. Untuk dimensi *reliability* (keandalan), RSUD Ciereng memiliki kinerja yang baik khususnya mengenai keahlian perawat dalam memeriksa pasien serta dimensi *responsiveness* (daya tanggap), RSUD Ciereng memiliki kinerja yang baik khususnya mengenai kesiapan dokter dan perawat dalam memenuhi permintaan pasien.
2. Citra RSUD Ciereng termasuk dalam kategori cukup baik dalam hal *personality* terutama mengenai perhatian rumah sakit terhadap pasien. Hal ini terlihat pada garis kontinum, dimana citra berada dalam kategori cukup.

Pengaruh kualitas jasa yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap citra RSUD Ciereng, secara bersama-sama adalah sebesar 92,1% dengan tingkat pengaruh yang signifikan. Pengaruh *tangible* terhadap citra sebesar 0,294, pengaruh *empathy* terhadap

citra sebesar 0,848, pengaruh *reliability* terhadap citra sebesar 0,230, pengaruh *responsiveness* sebesar 0,281 dan pengaruh *assurance* terhadap citra sebesar 0,350.

5.2. Saran

Dari kesimpulan di atas, untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas jasa RSUD Ciereng, maka disarankan sebagai berikut:

1. Mengenai kualitas jasa ada yang terdiri dari dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* diuraikan sebagai berikut:
 - a. Pada dimensi *tangible* terutama dalam hal kebersihan, sebaiknya pihak rumah sakit lebih mengoptimalkan kinerja para petugas kebersihan yang dibantu oleh petugas keamanan /*security*, dimana *security* tidak bertugas seperti petugas kebersihan namun bertugas menegur dan memberikan pengarahan pada keluarga atau rekan pasien yang tidak ikut menjaga kebersihan lingkungan seperti membuang sampah sembarangan.
 - b. Untuk dimensi *empathy* dalam hal pemahaman dokter dan perawat terhadap masalah (keluhan, penyakit) pasien, sebaiknya dokter dan perawat senantiasa meningkatkan intensitas mereka dalam berkomunikasi dengan pasien, sehingga dengan banyaknya berkomunikasi dengan pasien diharapkan dokter maupun perawat dapat lebih memahami masalah pasien.
 - c. Untuk dimensi *reliability* dalam hal ketepatan waktu dokter dalam memeriksa pasien, sebaiknya pihak rumah sakit memberikan pengarahan kepada dokter agar senantiasa memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien salah satunya dengan menjaga kedisiplinan waktu dalam

memeriksa pasien. Dokter harus senantiasa meningkatkan kedisiplinan waktu dalam memeriksa pasien, hal ini dikarenakan kedisiplinan seorang dokter secara tidak langsung dapat mempengaruhi proses penyembuhan pasien salah satunya yaitu melalui interaksi psikologis antara dokter dan pasien.

- d. Untuk dimensi *responsiveness* dalam hal kecepatan dokter dan perawat dalam menangani pasien, penulis menyarankan agar dokter dan perawat senantiasa menyegerakan penanganan terhadap pasien yang kritis tanpa harus menyelesaikan dulu proses administrasinya, sehingga tidak terjadi kasus pasien yang kritis dibiarkan terbengkalai hanya karena belum selesainya proses administrasi.
 - e. Untuk dimensi *assurance* dalam hal keamanan rumah sakit, penulis menyarankan agar *security* senantiasa mengontrol keadaan rumah sakit bukan di pintu masuk saja, namun ke seluruh ruangan. Untuk petugas penjaga karcis, harap dilakukan pemeriksaan STNK ketika kendaraan akan keluar dari rumah sakit.
2. Mengoptimalkan fungsi dari website RSUD Ciereng, hal ini dilakukan agar informasi mengenai rumah sakit dapat diakses oleh masyarakat luas. Selain itu dengan menggunakan website yang ada diharapkan informasi-informasi yang kurang baik yang datang dari masyarakat bisa dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas jasa RSUD Ciereng.
 3. Untuk meningkatkan citra dalam benak pelanggan, ada baiknya apabila RSUD Ciereng mengadakan pelatihan untuk semua elemen karyawan rumah sakit

agar kinerja mereka dapat ditingkatkan sehingga tanggapan-tanggapan kurang baik mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan bisa diatasi hingga akhirnya pasien dan masyarakat percaya dengan kualitas jasa yang diberikan oleh RSUD Ciereng.

4. Untuk penelitian lanjutan pada RSUD Ciereng yang mungkin akan dilakukan oleh rekan mahasiswa ekonomi, agar responden yang diteliti tidak hanya mantan pasien yang pernah menjalani rawat inap, tetapi pasien yang masih dirawat yang bersedia mengisi kuesioner dengan ijin dari pihak keluarga pasien dan pihak rumah sakit.

