

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori, pengolahan data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa .

1. Kualitas pelayanan di RSUD dr. Slamet Garut telah mampu mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien. Berdasarkan tanggapan pasien mengenai kualitas pelayanan di RSUD dr. Slamet dapat diketahui ukuran yang tertinggi dari ukuran lainnya adalah tingkat kesesuaian jasa yang disampaikan dengan waktu yang dijanjikan, hal ini dibuktikan dengan ketepatan waktu pelayanan yang dijanjikan oleh rumah sakit selalu tepat dan cepat. Sedangkan ukuran yang paling rendah adalah tingkat kerapuhan penampilan perawat. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang digunakan oleh RSUD dr. Slamet Garut dalam menepati waktu yang telah dijanjikan sudah sangat tepat dan efektif akan tetapi kesadaran perawat dan staff rumah sakit mengenai kerapuhan penampilan perlu diperhatikan lagi.
2. Berdasarkan tanggapan pasien terhadap kepuasan pasien, yang terdiri dari *customer value* dan *customer cost* dapat disimpulkan dari indikator *customer value*, kecepatan dokter dalam menangani pasien merupakan ukuran yang tertinggi dan memiliki pengaruh terbesar, hal ini dibuktikan dengan kecepatan dokter dalam setiap menangani pasien selalu cepat dan cekatan. Sedangkan ukuran yang paling rendah adalah hasil yang

diperoleh pasien dari jasa yang ditawarkan rumah sakit. Sedangkan dari indikator *customer cost*, Biaya yang dikeluarkan oleh pasien untuk memperoleh jasa merupakan ukuran yang tertinggi, hal ini dibuktikan dengan biaya perawatan rumah sakit yang relatif murah dan terjangkau oleh semua kalangan, sedangkan ukuran yang paling rendah adalah waktu yang dikeluarkan dengan hasil yang diperoleh.

3. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan pasien, dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 39,6%, sisanya 60,4 % dipengaruhi oleh faktor lain, seperti faktor harga, faktor situasional, dan faktor personal/emotional faktor. Berdasarkan hasil perhitungan data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD dr. Slamet sudah cukup baik. Dengan kata lain tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan di RSUD dr. Slamet mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

## 5.2 Saran

Saran untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD dr. Slamet Garut, maka RSUD dr. Slamet harus mempertahankan hasil-hasil positif yang telah dicapai dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, yang selama ini telah dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya tingkat kerapihan dokter dan perawat agar lebih di perhatikan dan ditingkatkan lagi keprofesionalan dokter dan perawat. Dengan demikian rumah sakit harus bisa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan, Tanpa memprioritaskan pada salah satu dimensi dan selalu berorientasi pada kebutuhan dan keinginan pasien agar tidak mengecewakan pasien rumah sakit, jangan pernah puas dengan kualitas pelayanan yang sudah rumah sakit miliki, teruslah diperkuat dan ditingkatkan dari waktu ke waktu.

2. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit harus terus melakukan perbaikan atas apa yang menjadi harapan pasien dan terus mengembangkan kualitas pelayanan khususnya hasil yang diperoleh pasien harus lebih di perhatikan dan kinerja pelayanan serta perawatan dalam menangani pasien perlu di tingkatkan agar pasien memperoleh kepuasan. Karena kepuasan untuk membeli jasa rumah sakit timbul dikarenakan adanya keperluan pasien untuk melakukan pengobatan dan perawatan secara nyaman dan puas. Selain itu pula rumah sakit harus lebih cepat tanggap dalam menangani keluhan dari pasien.

3. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif dalam kepuasan pasien, maka penulis merekomendasikan agar rumah sakit harus tetap menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh rumah sakit.