

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

a. Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 99% responden menyatakan keandalan pelayanan sebagai baik, dan hanya 1% yang menyatakan tidak baik. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasa baik dengan keandalan pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat, yang meliputi ketepatan waktu dan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien (95,8%) menilai ketanggapan pelayanan sebagai baik, sementara 4,2% menilai tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis di ruang rawat inap rumah sakit Tk. IV Guntung Payung telah menunjukkan responsivitas yang tinggi, memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai harapan pasien.

c. Jaminan (*Assurance*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 96,9% pasien menilai jaminan pelayanan sebagai baik, sementara 3,1% menilai tidak baik. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa yakin dengan kualitas dan keandalan pelayanan yang mereka terima.

d. Empati (*Empathy*)

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien (96,9%) menilai empati pelayanan sebagai baik, hanya sebagian kecil (3,1%) yang menilai tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa staf medis memberikan perhatian yang baik dan personal kepada pasien.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Hasil penelitian menunjukkan seluruh pasien (100%) menilai bukti fisik pelayanan sebagai baik. Bukti fisik mutu pelayanan di ruang rawat inap

Rumah Sakit TK.IV Guntung Payungtelah memenuhi standar yang ditetapkan, mencakup kebersihan dan kerapian kamar, kondisi peralatan medis, penampilan staf medis, ketersediaan fasilitas penunjang, dan kualitas lingkungan fisik.

5.2 Saran

1. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan mendorong kolaborasi antara institusi pendidikan dengan rumah sakit untuk mengembangkan penelitian terapan yang dapat memberikan kontribusi langsung pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan, menyediakan pelatihan dan workshop mengenai mutu pelayanan kesehatan bagi mahasiswa/i dan tenaga pendidik agar dapat lebih memahami dan mengaplikasikan konsep-konsep tersebut dalam praktik.

2. Bagi Instalasi Rumah Sakit

Fokus pada memperbaiki dan merawat fasilitas fisik seperti kebersihan dan alat medis untuk meningkatkan kepuasan pasien, meneliti bagaimana kehadiran tenaga medis dalam memberikan diagnosis dan penanganan darurat meningkatkan kepuasan pasien, meneliti seberapa cepat dan efektif petugas rawat inap pada saat merespons keluhan dan kebutuhan pasien, mengukur bagaimana jaminan yang diberikan oleh rumah sakit seperti garansi pelayanan, standar operasional dan sertifikasi pada tingkat kepercayaan pasien, mengamati interaksi antara petugas rawat inap dan pasien melalui survei dengan pasien mengenai persepsi mereka terhadap empati yang diterima.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebaiknya lakukan penelitian di rumah sakit lain untuk mendapatkan hasil yang lebih luas.