

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai gambaran kepuasan pasien Covid-19 terhadap pelayanan Rumah Sakit Universitas Andalas Kota Padang Tahun 2021, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden berusia 40-60 tahun, berjenis kelamin perempuan, pendidikan terakhir menengah (SMP-SMA), berstatus sudah menikah dan bekerja
2. Sebagian besar responden puas terhadap pelayanan Rumah Sakit Universitas Andalas.
3. Pada dimensi kepuasan meliputi *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Kepedulian), *Responsiveness* (Ketanggapan) dan *Reliability* (Keandalan), sebagian besar responden puas terhadap pelayanan Rumah Sakit Universitas Andalas
4. Hampir setengah responden puas pada karakteristik responden yang berusia 41-60 tahun, berjenis kelamin perempuan, pendidikan terakhir menengah (SMP-SMA), berstatus sudah menikah dan bekerja

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan oleh peneliti tentang kepuasan pasien Covid-19 terhadap pelayanan Rumah Sakit Universitas Andalas sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Universitas Andalas

- a. Diharapkan pihak rumah sakit untuk tetap memperhatikan dan mengoptimalkan kembali pelayanan dengan tepat dan profesional sesuai protokol kesehatan Covid-19 meskipun saat ini fase akut pandemi Covid-19 sudah melandai namun harus terus bersiap untuk potensi kemunculan berbagai varian baru Covid-19.
- b. Diharapkan pihak rumah sakit untuk selalu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien Covid-19 sehingga dapat tercapainya suatu kepuasan pasien dan dapat membantu pengembangan rumah sakit menjadi lebih baik

2. Bagi insitusi pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan referensi kepustakaan sebagai informasi ilmiah data bidang manajemen keperawatan untuk menambah ilmu pengetahuan dan memperdalam bahan pembelajaran tentang kepuasan pasien Covid-19 terhadap pelayanan Rumah Sakit Universitas Andalas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi terkait kepuasan pasien Covid-19 maupun

pelayanan Rumah Sakit Universitas Andalas untuk memberikan hasil penelitian yang lebih baik lagi

- b. Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan variabel yang berbeda dari kepuasan pasien Covid-19 terhadap pelayanan Rumah Sakit Universitas Andalas sehingga penelitian dapat dikembangkan dan disempurnakan serta kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dapat lebih ditingkatkan.

