

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran hasil penelitian

#### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan rancangan perbaikan kualitas pelayanan kesehatan RSUD Aisyiyah Padang adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan di RSUD Aisyiyah Padang belum memuaskan pasien karena variabel kebutuhan memiliki nilai negatif, dimana nilai harapan lebih tinggi dari nilai persepsi pasien ( $\text{persepsi} < \text{harapan}$ ). Nilai *gap* terbesar adalah pada dimensi *reliability* dengan nilai -0.167.
2. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan kesehatan Model *Kano* diprioritaskan pada kategori *must be*, dan *one dimensional* serta usulan rancangan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Aisyiyah Padang dirancang untuk meningkatkan produktivitas rumah sakit yaitu:
  - a. Fasilitas pendukung pelayanan lengkap  
Penambahan *Standard Operating Procedure* (SOP) mengenai prosedur pasien bila tidak tersedia tempat tidur pada unit yang ditujui yaitu melakukan evaluasi kembali ke pasien yang tidak mau pulang setelah mendapat SIP (Surat Izin Pulang) dan penempatan pasien ke bangsal lain jika bangsal yang disarankan benar-benar penuh namun masih dengan pengawasan dokter yang bertanggung jawab.
  - b. Kejelasan penyampaian informasi kepada pasien  
Penambahan *Standard Operating Procedure* (SOP) mengenai komunikasi efektif yaitu pemberian pelatihan komunikasi kepada para petugas yang melayani pasien agar penyampaian informasi kepada pasien lebih cepat dan tepat. Selain itu solusi yang diberikan

adalah melakukan pengecekan kepada petugas kesehatan secara *random* (acak) terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah dilakukan oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Keperawatan.

c. Pelayanan dijalankan tepat pada jadwal

Dilakukannya pendaftaran pasien dengan cara menghubungi pihak rumah sakit melalui nomor telepon rumah sakit atau via *Whatsapp*.

Terdapat peningkatan dari seminggu pasien mendaftar secara langsung ke rumah sakit dengan seminggu pasien dapat mendaftar dengan via *online*.

## 6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut.

1. Melakukan implementasi usulan perbaikan yang telah dibuat agar dapat dilihat keefektifannya.
2. Diharapkan dapat meneliti RSUD Aisyiyah Padang menggunakan sarana elektronik sebagai media pelayanannya sehingga dapat membandingkan antara kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas di rumah sakit tersebut.

