BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada penelitian ini dapat kita ambil beberapa kesimpulan yang ditarik dari data penelitian yang sudah dikumpulkan oleh peneliti, yaitu :

1. Kinerja pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas dirasakan sudah puas dimana ada 13 pertanyaan yang masuk ke dalam kategori puas, 8 pertanyaan yang masuk ke dalam kategori netral dan hanya 4 pertanyaan yang masuk kategori tidak puas.
2. Pasien rerata menunjukkan rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas dimana ada 10 pertanyaan yang masuk ke dalam kategori sangat tidak puas dan 15 pertanyaan yang masuk ke dalam kategori tidak puas.
3. Selisih skor kinerja dan harapan masing-masing dimensi *Servqual* sesuai dengan urutan dari yang tertinggi hingga terendah adalah :
   a. Dimensi ***Reliability***, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini berada pada angka **-1,24**.
   b. Dimensi ***Responsiveness***, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini berada pada angka **-0,96**.

c. Dimensi ***Assurance***, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini berada pada angka **-0,96**.

d. Dimensi ***Tangibles***, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini berada pada angka **-0,92**.

e. Dimensi ***Empathy***, selisih skor kinerja dan harapan pada dimensi ini berada pada angka **-0,87**.

4. Hasil pemetaan analisis dengan matriks IPA menunjukkan terdapat 5 item pernyataan yang termasuk ke dalam kuadran **A** yaitu bagian yang harus menjadi prioritas untuk segera diperbaiki. Kelima item tersebut adalah :

   a. Petugas Instalasi Gawat Darurat Tepat Waktu dalam Memberikan Pelayanan

   b. Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat yang Tidak Lama

   c. Petugas Instalasi Gawat Darurat Menyediakan Obat-obatan dan Alat Medis yang Lengkap

   d. Tersedianya Petugas Instalasi Gawat Darurat yang Cukup Terutama Pada Jam-jam Sibuk

   e. Prosedur Pelayanan Instalasi Gawat Darurat yang Cepat dan Tidak Rumit

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

B. Saran

1. Kepada Manajemen Rumah Sakit Universitas Andalas Kota Padang

Demi meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dalam rangka peningkatan kepuasan pasien, peneliti menyarankan kepada manajemen beberapa hal seperti berikut ini :

a. Menambah jumlah Tenaga SDM ataupun dapat dengan mengalokasikan tenaga kesehatan yang berada di unit lain untuk membantu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

b. Menambah dan meningkatkan stok obat-obatan dan peralatan yang diperlukan baik di Instalasi Gawat Darurat maupun di unit lainnya.

c. Meningkatkan dan mengoptimalkan prosedur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

UNIVERSITAS ANDALAS

2. Untuk Peneliti Berikutnya

Untuk peneliti berikutnya dan seterusnya, peneliti dapat menyarankan :

a. Meneliti / menganalisa prosedur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas dimana poin ini terkait dengan waktu tunggu pelayanan.

b. Meneliti / menganalisa lebih mendalam kepada manajemen Rumah Sakit Universitas Andalas mengenai system manajemen rumah sakit terutama di bidang stock obat-obatan dan peralatan yang ada di Instalasi Gawat Darurat.

UNTUK KEDJAJAAN BANGSA