

## BAB 1 : KESIMPULAN DAN SARAN

### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Kurang dari separuh (47,6) responden yang tidak puas terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh tahun 2016.
- 2 Kurang dari separuh (41,3%) responden yang menyatakan kehandalan petugas yang tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.
- 3 Kurang dari separuh(47,6%) responden yang menyatakan ketanggapan petugas tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.
- 4 Lebih dari separuh (52,4%) responden yang menyatakan jaminan petugas tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.
- 5 Lebih dari separuh (54,0%) responden yang menyatakan empati petugas tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.
- 6 Kurang dari separuh (39,7%) responden yang menyatakan bukti langsung petugas tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.
- 7 Kurang dari separuh (49,2%) responden yang menyatakan mutu pelayanan tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.

- 8 Pelayanan yang harus diperbaiki yang berada pada kuadra A yaitu dimensi ketanggapan yaitu petugas segera melakukan pertolongan ketika pasien mengalami keluhan, memberitahu keluarga pasien apabila ada obat yang harus dibeli, petugas secepatnya melaporkan jika ada masalah, petugas langsung memberikan penjelasan kepada pasien. Dimensi jaminan yaitu pelayanan perawatan yang memuaskan. Empati petugas dalam menenangkan pasien, tidak menggerutu, berinteraksi dengan pasien tanpa membedakan.
- 9 Ada hubungan bermakna antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD dengan *p-value* 0,000 yaitu  $<0,05$ .
- 10 Ada Hubungan yang bermakna antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh dengan nilai *p-value* = 0,000 yaitu kecil dari 0,05
- 11 Ada hubungan bermakna antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD dengan *p-value* 0,000 yaitu  $<0,05$ .
- 12 Ada hubungan bermakna antara dimensi empati dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD dengan *p-value* 0,000 yaitu  $<0,05$ .
- 13 Ada hubungan bermakna antara bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD dengan *p-value* 0,000 yaitu 0,05.
- 14 Ada hubungan bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD dengan *p-value* 0,000 yaitu  $<0,05$ .

## 1.2 Saran

### 1.2.1 Bagi RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh

- 1 Mempertahankan mutu pelayanan kesehatan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung di rawat inap RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh.

- 2 Pada empati perlu lebih mengedepankan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kebidanan, bersikap sabar dalam menghadapi/ menanggapi keluhan pasien.
- 3 Melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan rawat inap RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh.
- 4 Menambah SDM rumah sakit baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan kebutuhan rumah sakit.
- 5 Rumah sakit perlu memperbaiki pengolahan sampah rumah sakit sehingga kenyamanan pasien ataupun keluarga pasien disekitar lingkungan tersebut.
- 6 Membuat peraturan rumah sakit tentang aturan seragam rumah sakit setiap hari, sehingga memberikan kepuasan kepada pasien dalam menilai keseragaman petugas.

### 1.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Menambah atau mengganti variabel bebas yaitu dari dimensi selain dimensi *servQual*.
2. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif

