

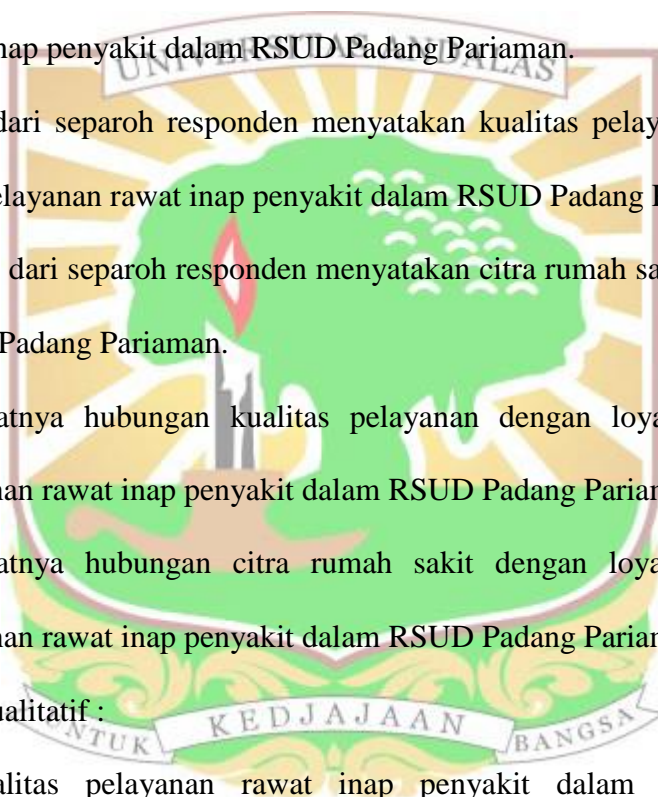
## BAB VII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang mengacu pada tujuan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Lebih dari separoh responden tidak memiliki loyalitas pada pelayanan rawat inap penyakit dalam RSUD Padang Pariaman.
2. Lebih dari separoh responden menyatakan kualitas pelayanan tidak baik pada pelayanan rawat inap penyakit dalam RSUD Padang Pariaman.
3. Kurang dari separoh responden menyatakan citra rumah sakit tidak baik di RSUD Padang Pariaman.
4. Terdapatnya hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di pelayanan rawat inap penyakit dalam RSUD Padang Pariaman.
5. Terdapatnya hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien di pelayanan rawat inap penyakit dalam RSUD Padang Pariaman.
6. Data kualitatif :
  - a. Kualitas pelayanan rawat inap penyakit dalam RSUD Padang Pariaman pada dimensi tangible/ bukti fisik bukti fisik masih terdapat kekurangan dalam hal bangunan dan ruang pelayanan masih belum sesuai standar, prasarana belum lengkap dan masih rendahnya pemanfaatan rawat inap. Dimensi reliable/ kehandalan pelayanan RS dihadapkan pada kekurangan tenaga medis dalam memberikan pelayanan, sehingga perlu adanya rekrutmen tenaga maupun dengan



percepatan BLUD dan akreditasi. Keluhan yang dirasakan oleh pasien kepada tenaga medis dalam memberikan pelayanan adalah waktu tunggu dokter yang lama. Dimensi daya tanggap/ *responsiveness* pelayanan RS pasien mengeluhkan dokter yang terlambat dalam memberikan pelayanan. Dalam proses pelayanan dari pelayanan di IGD kurang cekatan dan membuat pasien menunggu lama. Dimensi jaminan/ *assurance* dan *emphaty*/ empati tenaga medis dalam memberikan pelayanan sopan, lemah lembut, perhatian dan mengerti kebutuhan pasien.

- b. Citra rumah sakit RSUD Padang Pariaman dihadapkan kepada fasilitas yang perlu dilengkapi dan kurangnya pemanfaatan pelayanan rawat inap. Oleh karena itu perlu adanya upaya rumah sakit untuk dapat meningkatkan citra rumah sakit dengan melengkapi sarana dan prasarana rumah sakit dan ketenagaan yang kompeten. Namun terhambat pada terlaksananya dana untuk kelengkapan fasilitas. Dampak yang terjadi pada masyarakat ada yang beralih ke rumah sakit lain.

## 7.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi Direktur RSUD Padang Pariaman
  - a. Perlu adanya percepatan Badan Layanan Umum (BLU) RS agar RS dapat mengelola keuangannya sendiri yang dapat dimanfaatkan untuk

operasional RS maupun revitalisasi dan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan serta rekrutmen pegawai di RSUD Padang Pariaman.

- b. Perlu adanya pengalokasian anggaran untuk peningkatan pengembangan, pendidikan dan pelatihan/ *workshop* kepada petugas guna meningkatkan pengetahuan dan pengalaman petugas. Bentuk pelatihan yang dapat diikuti maupun diselenggarakan yaitu pelatihan pelayanan prima.

2. Bagi Kepala Bidang Pelayanan

- a. Perlu adanya *service recovery* yang dilakukan oleh bagian umum, bidang pelayanan medik, bidang fasilitas dan instalasi SIMRS dengan melakukan perbaikan pelayanan rumah sakit sedini mungkin berdasarkan prioritas seperti fasilitas kenyamanan ruang tunggu pasien, ruang pelayanan rawat inap, informasi dan teknologi dan perbaikan alur pelayanan dan serta melengkapi fasilitas pemeriksaan penunjang medik.
- b. Perlu adanya penataan prosedur pelayanan kepada pasien di instalasi rawat inap sehingga dapat memberikan pengetahuan kepada pasien dan keluarga pasien dalam mendapatkan pelayanan.
- c. Bidang Pelayanan medik perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara terus menerus terhadap kualitas layanan dan citra rumah sakit serta loyalitas pasien pada rumah sakit melalui suvey kepuasan pasien dan *quick respons* pada kotak saran dan kritik yang ditujukan kepada pasien.
- d. Perlu peningkatan sistem *reward* dan *punishment* bagi petugas dalam

memberikan pelayanan untuk dapat memotivasi petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

### 3. Bagi Pasien

Setiap keluhan pasien terhadap pelayanan diharapkan dapat disampaikan kepada pihak RS dan meminta penjelasan terkait hambatan dan keluhan pelayanan yang dirasakan kepada pihak manajemen RS secara langsung.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti faktor-faktor lainnya yang berhubungan dengan loyalitas yaitu kepercayaan, hubungan pelanggan, nilai yang dirasakan, ketergantungan, waktu tunggu dan kesesuaian harga.
- b. Perlu adanya penelitian lain dengan menggunakan desain penelitian kualitatif untuk melihat analisis upaya peningkatan loyalitas pasien rawat inap.

