

## BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

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

1. Lebih dari separuh responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang.
2. Lebih dari separuh responden menyatakan kehandalan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang.
3. Lebih dari separuh responden menyatakan daya tanggap baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang.
4. Lebih dari separuh responden menyatakan jaminan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang.
5. Lebih dari separuh responden menyatakan empati baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang.
6. Kurang dari separuh responden menyatakan bukti langsung baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang.

7. Hasil analisis diagram kartesius, pelayanan yang harus diperbaiki yang berada pada kuadran A yaitu dimensi kehandalan yaitu kecepatan bagian pendaftaran dan kasir dalam pelayanan, dan ketepatan pemeriksaan dimulai. Dimensi daya tanggap yaitu cepat dan tanggap bagian pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien. Dimensi jaminan yaitu keramahan dan kesantunan petugas pendaftaran dan pembayaran. Dimensi bukti langsung yaitu kenyamanan ruang tunggu, dan kebersihan poliklinik.

## 6.2 Saran

1. Pihak RSUD dr. Rasidin Padang diharapkan lebih memperhatikan kebersihan fasilitas dan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan pasien.
2. Petugas pendaftaran diharapkan menjawab pertanyaan pasien dengan baik serta bersikap ramah.
3. Pihak RSUD dr. Rasidin Padang diharapkan mengadakan pelatihan SDM dibagian pendaftaran sehingga kinerja karyawan bisa lebih baik, cepat, dan tanggap.
4. Pihak RSUD dr. Rasidin Padang diharapkan menambah loket pendaftaran sehingga tidak terjadi antrian yang panjang dan pasien tidak menunggu terlalu lama.
5. Pihak RSUD dr. Rasidin Padang diharapkan penambahan lokasi parkir sehingga kendaraan pengunjung tidak bertumpuk dan lebih teratur.
6. Disarankan kepada dokter yang memberikan pelayanan agar dapat lebih tepat waktu sehingga pasien tidak menunggu terlalu untuk mendapatkan pemeriksaan.

7. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih mengetahui sejauh mana hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan, karena penelitian ini hanya sebatas menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap atribut-atribut mutu pelayanan.

