

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

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

1. Indeks kepuasan masyarakat di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang sebesar 79,59 dengan mutu pelayanan B dan kinerja layanan Baik.
2. Lebih dari separuh responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.
3. Sebagian besar responden menyatakan persyaratan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.
4. Lebih dari separuh responden menyatakan sistem, mekanisme dan prosedur baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.
5. Lebih separuh responden menyatakan waktu pelayanan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.
6. Sebagian besar responden menyatakan biaya/tarif baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.
7. Lebih dari separuh responden menyatakan produk spesifikasi jenis pelayanan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.

8. Lebih dari separuh responden menyatakan kompetensi pelaksana baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.
9. Lebih dari separuh responden menyatakan perilaku pelaksana baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.
10. Sebagian kecil responden menyatakan penanganan pengaduan, saran dan masukan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.
11. Lebih dari separuh responden menyatakan sarana dan prasarana baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.
12. Hasil analisis diagram kartesius, pelayanan yang harus diperbaiki yang berada pada kuadran A yaitu unsur persyaratan yaitu persyaratan pelayanan yang dipenuhi jelas, unsur sistem, mekanisme dan prosedur yaitu alur/proses pelayanan sangat jelas dan tidak membingungkan, unsur waktu yaitu kesiapan perawat melayani pasien tepat waktu, unsur biaya/tarif yaitu petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu perawat memberikan waktu yang cukup bagi pasien dan keluarga pasien untuk berkonsultasi, unsur kompetensi pelayanan yaitu perawat memberikan penyuluhan keperawatan sehubungan dengan penyakit pasien, unsur perilaku pelaksana yaitu perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien, penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tersedia kotak saran/ pengaduan

atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/sms pengaduan dll) dan unsur sarana dan prasarana yaitu kebersihan kamar mandi dan aliran air di kamar mandi lancar.

Saran

1. Pihak RSUP Dr. M. Djamil Padang diharapkan lebih memperhatikan kebersihan fasilitas dan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan pasien.
2. Pihak RSUP Dr. M. Djamil Padang diharapkan lebih mensosialisasikan dan memperhatikan posisi keberadaan kotak pengaduan/ layanan pengaduan serta menindaklanjuti secara berkala.
3. Petugas pendaftaran diharapkan memberikan informasi persyaratan pelayanan yang jelas kepada pasien.
4. Petugas administrasi diharapkan memberikan rincian biaya pelayanan dengan jelas.
5. Dokter diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu.
6. Perawat diharapkan memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pasien.
7. Perawat diharapkan memberikan waktu yang cukup kepada pasien dan keluarga pasien untuk berkonsultasi dan memberikan penyuluhan keperawatan terkait penyakit pasien.

