

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan responden pasien rawat inap adalah
 - a. Tidak terdapat perbedaan dalam tingkat kepuasan pasien RSUD Kota Padang Panjang dengan RSI Ibnu Sina Padang Panjang, meskipun terdapat gap antara tingkat pelayanan yang dirasakan dan harapan pasien pada masing-masing rumah sakit. Gap negatif yang lebih besar(-13,80) terdapat pada RSI Ibnu Sina Padang Panjang
 - b. Karakteristik responden yang meliputi tingkat pendidikan serta jenis keanggotaan pasien (BPJS dan Non BPJS) tidak memberikan perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Berbeda dengan kelas perawatan yang memberikan perbedaan tingkat kepuasan pasien.
2. Urutan prioritas usulan upaya perbaikan pelayanan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang adalah meningkatkan penerapan kode etik perawat, komunikasi efektif antara dokter dengan pasien dan paramedis dengan pasien, penggunaan prosedur tetap dalam penentuan tingkat kebutuhan pasien, pelatihan *service excellent*, kerjasama dengan asuransi, dokter memiliki komunikasi yang baik, peralatan medis yang tersedia, perlindungan privasi pasien saat tindakan medis dilakukan, pelaksanaan program Diklat, dokter memberikan edukasi dan informasi tentang diagnosis pasien, perawat siap melayani pasien 24 jam dan penjelasan hak dan kewajiban setiap pasien.

6.2 Saran

Saran untuk perbaikan dan masukan bagi RSI Ibnu Sina Padang Panjang dan penelitian selanjutnya adalah:

1. Meningkatkan pelayanan berdasarkan usulan perbaikan dengan memprioritaskan perbaikan berdasarkan urutan usulan yang terdapat pada karakteristik teknis.
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kepuasan pasien dengan melibatkan *stakeholder* kesehatan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

