

BAB VI

PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan kesehatan pada IRNA Bedah dan Non Bedah Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. M. Djamil Padang yaitu masih rendah, hal ini dapat diketahui dari nilai gap untuk 22 item indikator pelayanan semuanya bernilai negatif (-). Secara keseluruhan pasien belum puas terhadap 5 item indikator pelayanan yang ditandai dengan memiliki nilai gap yang terendah yaitu :
 - a. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat memiliki nilai gap sebesar -1,21.
 - b. Kondisi ruang tunggu di IRNA Bedah dan Non Bedah ini tampak bersih dan nyaman memiliki nilai gap sebesar -0,91.
 - c. Dokter datang tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan untuk memberikan pengobatan memiliki nilai gap sebesar -0,74.
 - d. Saya merasa puas karena perawat di IRNA Bedah dan Non Bedah melayani saya dengan ramah memiliki nilai gap sebesar -0,69.
 - e. Saya akan merekomendasikan IRNA Bedah dan Non Bedah ini kepada keluarga saya yang membutuhkan pengobatan memiliki nilai gap sebesar -0,64.

2. Usulan prioritas perbaikan pelayanan kesehatan yang dapat dilakukan IRNA Bedah dan Non Bedah Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. M. Djamil Padang yaitu :
- a. Membuat *Standar Operational Procedure* (SOP) yang singkat, jelas, dan mudah dipahami oleh keluarga pasien dan pihak rumah sakit.
 - b. Melengkapi fasilitas ruang tunggu (Rawat Inap) seperti kursi bagi keluarga pasien, colokan, kipas angin atau *air conditioner*, tirai, dan meja kecil.
 - c. Melaksanakan sistem *reward* dan *punishment*.
 - d. Melakukan pelatihan komunikasi interpersonal kepada seluruh perawat bagian IRNA Bedah dan Non Bedah.
 - e. Melakukan kerja sama dengan pihak penginapan (wisma) dan kost-kostan yang ada disekitar RSUP Dr. M. Djamil Padang

6.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu melakukan analisis kualitas pelayanan kesehatan pada bagian Instalasi Rawat Inap (IRNA) lainnya, seperti IRNA Anak dan Kebidanan, IRNA Ambun Pagi, Instalasi *Cardiac Center*, *Intensive Care Unit*, dan Instansi Rawat Darurat, sehingga dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan keseluruhan rumah sakit.

