

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengamatan kegiatan penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RS M. Djamil Padang telah berhasil memenuhi standar kualitas yang memuaskan. Setelah mempelajari dan mengukur kualitas pelayanan di RS M. Djamil Padang, yang mencakup wujud (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*), dapat disimpulkan bahwa layanan yang ada di RS M. Djamil cukup baik. Mereka memberikan layanan yang baik secara keseluruhan, meskipun ada beberapa indikator yang perlu diperbaiki. Maka pelayanan yang berorientasi pada pasien harus selalu meningkatkan kualitasnya untuk membangun hubungan yang menguntungkan antara rumah sakit dan pasien. Kualitas pelayanan adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Agar tujuan perusahaan tercapai, penting untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan demi menciptakan kepuasan mereka.

5.2 Saran

Untuk menjaga kepercayaan pasien terhadap pelayanan RS M. Djamil Padang, penulis memberikan beberapa saran atau solusi terhadap kendala kualitas pelayanan yang dihadapi oleh RS M. Djamil:

1. RS M. Djamil dapat meningkatkan jumlah tenaga pelayanan agar memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada pasien, terutama pada saat-saat di mana antrean pasien cenderung lebih padat.

2. RS M. Djamil dapat meningkatkan transparansi dalam prosedur medis dengan menjelaskan setiap langkah yang akan diambil, risiko, dan manfaatnya secara rinci kepada pasien.
3. RS M. Djamil dapat membangun atau memperluas area parkir untuk menampung lebih banyak kendaraan, sehingga mengurangi waktu yang dihabiskan pengunjung untuk mencari tempat parkir.
4. Dengan memberikan penghargaan dan pengakuan bagi staf yang menunjukkan empati dan pelayanan yang baik di RS M. Djamil dapat memotivasi staf lainnya untuk meningkatkan kualitas interaksi mereka dengan pasien.
5. RS M. Djamil dapat mengoptimalkan jadwal kerja staff medis melalui manajemen shift yang lebih efisien dan fleksibel, sehingga tenaga kerja tersedia secara optimal sepanjang waktu.

