

## **BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang telah didapat dari hasil penelitian dan memberikan saran yang terkait dengan masalah penelitian. Adapun kesimpulan dan saran diuraikan sebagai berikut :

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian pada bab sebelumnya peneliti dapat menyimpulkan tentang indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit rujukan Di Provinsi Kepulauan Riau. Adapun yang dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik pasien di Rumah Sakit Rujukan di Provinsi Kepulauan Riau hampir seluruhnya berumur dewasa, sebagian berjenis kelamin laki laki, berpendidikan SMA dan hampir seluruhnya bekerja di sektor Swasta.
2. Nilai unsur pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Provinsi Ahmad Tabib Kepulauan Riau Unsur pelayanan yang paling Besar persentase baik nya adalah sarana dan prasarana terutama di ruangan bedah, sedangkan unsur pelayanan yang paling tinggi persentase kurang baik nya ada pada unsur waktu tunggu pelayanan dan ruangan yang paling tidak baik juga ada pada ruangan bedah.
3. Nilai unsur pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam unsur Sarana dan

Prasarana yang memiliki nilai paling tinggi di ruangan Bedan sedangkan yang paling rendah ada di ruangan Infeksius. Sedangkan bila di lihat dari unsur Produk Spesifikasi Dan Jenis Pelayanan yang memiliki nilai paling baik di ruangan infeksius dan yang paling rendah ruangan Non Bedah.

4. Nilai unsur pelayanan rawat inap dan rawat jalan Di rumah sakit Badan Pengusahaan Batam unsur Prilaku Pelaksana yang paling baik ada di ruangan anak dan yang paling rendah di ruangan VIP Sedangkan bila dilihat unsur kompetensi Pelaksana nilai yang paling tinggi VIP dan yang paling rendah non bedah.
5. Nilai unsur pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Rujukan di Provinsi Kepulauan Riau memperlihatkan unsur pelayanan Rumah Sakit Umum Provinsi Ahmad Tabib Kepulauan Riau yang paling besar persentase baik nya adalah sarana dan prasarana sedangkan unsur pelayanan yang paling tinggi persentase kurang baik nya ada pada unsur Kompetensi Pelaksana. Unsur Pelayanan sarana dan prasana juga memiliki persentase baik sedangkan Unsur pelayanan biaya dan tarif sangat tidak baik di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam. Sedang Rumah sakit Rumah Sakit Badan Pengusahaan Kota Batam pelayanan yang paling tidak baik adalah Kopetensi pelaksana namun Rumah sakit Rumah Sakit Badan Pengusahaan Kota Batam memiliki unsur perilaku pelaksana yang sangat baik.

6. Kinerja Rumah Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau Baik dengan rata-rata nilai unsur pelayanan 78.01. Ruang Kebidanan memiliki Kinerja diatas rerata kinerja rumah sakit, sedangkan ruangan Infeksius memiliki kinerja yang kurang baik.
7. Kinerja pelayanan paling baik di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam adalah Kinerja rawat jalan dan disusul oleh kinerja ruangan VIP. Sedangkan kinerja ruangan yang kurang baik adalah ruangan infeksius dan ruangan bedah dengan rerata unsur pelayanan berada dibawah rerata kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam secara keseluruhan.
8. Kinerja pelayanan paling baik di Rumah sakit Rumah Sakit Badan Pengusahaan Kota Batam adalah Kinerja rawat jalan. Sedangkan kinerja ruangan yang kurang baik adalah ruangan anak, VIP, Non Bedah.
9. Memperllihatkan kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Provinsi Ahmad Tabib Kepulauan Riau dan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam memiliki kinerja Baik dibandingkan kinerja Rumah sakit Rumah Sakit Badan Pengusahaan Kota Batam Batam yang kurang baik.
10. Indek kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Provinsi Ahmad Tabib Kepulauan Riau adalah adalah puas di semua ruangan rawat inap dan rawat jalan.

11. Indeks kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam adalah puas di semua ruangan rawat inap dan rawat jalan.
12. Indeks kepuasan pasien di Rumah sakit Rumah Sakit Badan Pengusahaan Kota Batam adalah puas di semua ruangan rawat inap dan rawat jalan.
13. Indeks kepuasan pasien di Rumah Sakit Rujukan di Provinsi Kepulauan Riau adalah paling tinggi di Rumah Sakit Badan Pengusahaan Kota Batam , sedangkan rumah sakit Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam dan Rumah Sakit Umum Provinsi Ahmad Tabib Kepulauan Riau menunjukkan pasien puas terhadap pelayanan.

## B. SARAN

Hasil penelitian memberikan dampak terhadap pelayanan keperawatan, pendidikan keperawatan dan penelitian selanjutnya sehingga peneliti menyarankan sebagai berikut :

### 1. Bagi Rumah Sakit Rujukan

Meningkatkan pelayanan melalui pelayanan prima, peningkatan kompetensi pelaksana, spesifikasi pelayanan dan biaya dan tarif. Ada nya informasi biaya dan tarif yang di publikasikan dan sesuai dengan pelayanan yang di dapat oleh pasien. serta peningkatan kompetensi pelaksana / petugas yang ada di rumah sakit. Baik perawat , dokter dan tenaga kesehatan lainnya.

## 2. **Bagi Pendidikan Keperawatan**

Untuk menambah keilmuan terutama dalam mengembangkan metode pelayanan yang lebih dapat memuaskan pasien.

## 3. **Peneliti Selanjutnya**

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian tentang factor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat

