

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah di kemukakan pada bab-bab terdahulu, maka untuk hasil penelitian dapat disimpulkan seperti yang tertera di bawah ini:

1. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus di laksanakan sesuai dengan harapan pelanggan/pasien sebagai berikut:
  - Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien. (= 5)
  - Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat. (= 2)
  - Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat di dalam Rumah Sakit (= 1)
  - Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat di dalam Rumah Sakit (= 8)

Faktor-faktor tersebut terdapat pada kuadran A.

2. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu di pertahankan oleh perusahaan karena dalam

pelaksanaannya faktor-faktor tersebut sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Adapun faktor-faktor yang berada di dalam kuadran B adalah sebagai berikut:

- Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan ( = 3 )
- Kebersihan , kerapian, dan kenyamanan ruangan pasien ( = 7 )
- Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti kepada pasien ( = 6 )
- Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pasien ( = 4 )

3. Di dalam kuadran C merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan/pasien, akan tetapi telah dilakukan cukup oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan.

Faktor-faktor yang berada di dalam kuadran C adalah sebagai berikut:

- Pelayanan yang sama kepada seluruh pasien tanpa memandang status social ( = 10 )
- Memberikan perhatian khusus pada pasien ( = 9 )

4. Kuadran D merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya di lakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan/pasien, sehingga terkesan berlebihan. Dalam hal ini tidak terdapat unsur yang termasuk dalam kuadran D ini.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat di kemukakan beberapa saran yang bisa bermanfaat bagi perusahaan khususnya di dalam bidang pelayanan rawat inap, agar sistem yang mempengaruhi di dalam meningkatkan kepuasan pelanggan/pasien bisa terwujud dengan baik, sehingga pelanggan/pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan bisa menikmati sesuai dengan hak dan kebutuhan mereka dan pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut, untuk meningkatkan kepuasan pasien maka perusahaan harus meningkatkan beberapa faktor di antaranya sebagai berikut :

1. Hendaknya perusahaan harus lebih memperhatikan di dalam penerimaan pasien yang cepat dan tepat di dalam memberikan pelayanan karena di dalam faktor ini di anggap sangat penting oleh pelanggan/pasien, karena prosedur penerimaan pasien adalah penampilan pertama kali yang di berikan oleh perusahaan kepada pelanggan jika penampilan memberikan kesan yang menarik kepada pelanggan pasti pelanggan akan memberikan kepercayaan terhadap perusahaan. Untuk pemberian pelayanan selanjut nya.
2. Perlu peningkatan di dalam memberikan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat untuk meningkatkan di dalam pelayanan, perusahaan harus meningkatkan kualitas sumberdaya

manusia dan peningkatan peralatan medis supaya bisa terpenuhi segala kebutuhan pasien dengan pemberian pelayanan yang cepat.

3. Perusahaan perlu meningkatkan kemampuan dokter dan perawat untuk cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien dengan menambah dokter jaga 24 jam dan selalu siap ketika ada pasien yang mengalami keluhan.
4. Mungkin dengan penambahan alat medis yang akan di gunakan dalam melakukan tindakan kepada pasien dan penambahan ruang setirilisasi khusus alat medis maka kebutuhan di dalam penyediaan perlatan medis di setiap ruangan akan terpenuhi dengan baik. Sehingga ketika dibutuhkan dalam waktu yang bersmaan maka selalu siap.