

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada-bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Semua atribut pelayanan RSUD Sleman memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bahkan sangat tinggi bagi pasien. Hal ini terbukti dari tingginya nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan (\bar{Y}) yaitu 4,83 yang berada pada interval 4,2 – 4,99 untuk skala tingkat kepentingan yang menyatakan sangat tinggi tingkat kepentingannya.
2. Semua atribut pelayanan RSUD Sleman pelaksanaannya sudah sangat baik, sehingga pasien merasa sangat puas. Hal ini terbukti dari nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja (\bar{X}) yaitu 4,32 yang berada pada interval 4,2 – 4,99 untuk skala tingkat kinerja yang berkriteria sangat puas.
3. Pasien RSUD Sleman sudah merasa puas bahkan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Hal ini terbukti dari hasil kuisioner yang menyatakan secara keseluruhan pasien sudah puas atas kinerja rumah sakit. Selain itu juga dapat dilihat dari tingginya rata-rata tingkat kesesuaian (\bar{Tki}) dari perbandingan bobot keseluruhan dari setiap atribut antara tingkat kepentingan (X) dengan tingkat kinerja/kepuasan (Y) yang besarnya 89,54% yang berada pada interval 81% - 99,99% yang menyatakan sangat puas.

4. Atribut-atribut pelayanan RSUD Sleman yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan tinggi adalah atribut atribut yang berada pada kuadran B. Atribut-atribut yang berada dikuadran B ini harus dipertahankan oleh rumah sakit karena sudah memenuhi harapan pasiennya.

Atribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut :

- Rumah sakit memiliki fasilitas pendukung seperti : ruang tunggu, toilet yang nyaman dan bersih (= 3)
- Karyawan, staf dan dokter berpakaian rapi dan sopan (= 4)
- Rumah sakit memberikan kemudahan dalam pelayanannya (= 9)
- Karyawan, staf dan dokter memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien (= 10)
- Karyawan, staf dan dokter selalu bersedia membantu mengatasi masalah kesehatannya (= 11)
- Karyawan, staf dan dokter memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien (= 19)
- Rumah sakit mengantisipasi kebutuhan khusus (misal : ruang tunggu dengan fasilitas pendukung seperti air minum, tv, majalah, koran, dll.) (=20)

5. Atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasannya rendah adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran A.

Atribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut :

- Rumah sakit memiliki fasilitas peralatan dan teknologi yang lengkap dan mutakhir (= 1)

- Karyawan, staf dan dokter memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai kebutuhan pasien (= 5)
- Kegiatan administrasi rumah sakit rapi dan teratur dengan system komputerisasi (= 6)
- Karyawan, staf dan dokter memberikan pelayanan yang cepat dan dapat diandalkan (= 7)
- Karyawan, staf dan dokter datang tepat waktu sesuai jam kerja rumah sakit (= 8)
- Karyawan, staf dan dokter tidak membiarkan pasien menunggu terlalu lama (= 12)
- Karyawan, staf dan dokter memberikan perhatian yang adil kepada pasien (=18).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya bermanfaat bagi Rumah Sakit, yaitu :

1. Hendaknya Rumah Sakit menambah dan memperbarui fasilitas peralatan dan teknologi yang lengkap dan mutakhir, karena untuk menambah kepercayaan pasien menggunakan jasa RSUD Sleman.
2. Hendaknya karyawan, staf dan dokter memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dan sesuai kebutuhan pasien, karena kepuasan pasien merupakan keuntungan jangka panjang.

3. Hendaknya kegiatan administrasi rumah sakit lebih rapi dan teratur dengan system komputerisasi, agar penanganan prosedur administrasi rumah sakit bisa cepat selesai.
4. Hendaknya karyawan, staf dan dokter memberikan pelayanan yang lebih cepat dan dapat diandalkan, karena hal ini merupakan unsure utama yang diinginkan oleh pasien.
5. Hendaknya karyawan, staf dan dokter datang tepat waktu sesuai jam kerja rumah sakit, sehingga kegiatan penanganan pasien dapat segera dilaksanakan.
6. Hendaknya karyawan, staf dan dokter tidak membiarkan pasien menunggu terlalu lama, sehingga keluhan-keluhan pasien mengenai kesehatannya dapat segera diatasi.
7. Hendaknya karyawan, staf dan dokter memberikan perhatian yang lebih adil lagi kepada para pasien, hal ini untuk menghindari pilih kasih diantara sesama pasien.

