

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis diatas dapat disimpulkan bahwa :

- a. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit berada di kategori puas sebanyak 56 (76%) responden dan berada di kategori tidak puas sebanyak 17 (24%) responden.
- b. Pada kepedulian pelayanan rumah sakit, sebanyak 23 (31.5%) responden menyatakan kepedulian pelayanan rumah sakit tidak baik dan 50 (68.5%) responden menyatakan kepedulian pelayanan rumah sakit baik.
- c. Pada daya tanggap pelayanan rumah sakit, sebanyak 20 (27.4%) responden menyatakan daya tanggap pelayanan rumah sakit tidak baik dan 53 (72.6%) responden menyatakan daya tanggap pelayanan rumah sakit baik.
- d. Pada bukti fisik pelayanan rumah sakit, sebanyak 20 (27.4%) responden menyatakan bukti fisik pelayanan rumah sakit tidak baik dan 53 (72.6%) responden menyatakan bukti fisik pelayanan rumah sakit baik.
- e. Pada kehandalan pelayanan rumah sakit, sebanyak 19 (26%) responden menyatakan kehandalan pelayanan rumah sakit tidak baik dan 54 (74%) responden menyatakan kehandalan pelayanan rumah sakit baik.
- f. Pada jaminan pelayanan rumah sakit, sebanyak 19 (26%) responden menyatakan jaminan pelayanan rumah sakit tidak baik dan 54 (74%) responden menyatakan jaminan pelayanan rumah sakit baik.
- g. Terdapat hubungan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian terhadap kepuasan pasien rawat inap.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan :

- a. Bagi Peneliti Lain
 1. Dapat dilakukannya penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap, seperti nilai pelanggan dan citra.
 2. Untuk peneliti yang akan mengambil topik serupa agar menggunakan sampel yang lebih banyak, sehingga hasil analisis data yang didapat menjadi lebih akurat.
- b. Bagi FK UPN
 1. Dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan penelitian ini sebagai acuan.
- c. Bagi RSPAD
 1. Secara umum kualitas pelayanan rawat inap RSPAD Gatot Soebroto sudah cukup baik, sehingga perlu dipertahankan dan jika bisa ditingkatkan. Namun masih ada indikator yang lemah pada kualitas pelayanan seperti pada dimensi kepedulian. Hal ini dibuktikan dari kategori tidak baik pada aspek kepedulian yang memiliki persentase paling besar dibanding dengan dimensi kualitas pelayanan lainnya. Hal tersebut terjadi karena masih ada petugas yang kurang profesional dalam melakukan pelayanannya terhadap pasien. Untuk itu, RSPAD Gatot Soebroto hendaknya memperbaiki, melengkapi, dan menyempurnakan dari aspek kepedulian dengan melakukan evaluasi secara berkala kepada petugas-petugas layanan rawat inap.