

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

- a. Sebagian besar yaitu 83% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di IGD RSUD Bakti Pajajaran.
- b. Kelima dimensi *servqual* menggambarkan penilaian baik dari responden, dengan hasil pada dimensi *responsiveness* sebesar 65%, dimensi *assurance* mendapatkan hasil puas sebesar 55%, dimensi *tangibles* mendapatkan hasil puas sebesar 59%, dimensi *empathy* mendapatkan hasil puas sebesar 86%, dimensi *reliability* memperoleh hasil puas sebesar 77%.
- c. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terbukti berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Bakti Pajajaran (p-value=0,002).
- d. Dimensi jaminan (*assurance*) terbukti berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Bakti Pajajaran (p-value=0,000).
- e. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) terbukti berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Bakti Pajajaran (p-value=0,000).
- f. Dimensi empati (*empathy*) terbukti berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Bakti Pajajaran (p-value=0,013).
- g. Dimensi kehandalan (*reliability*) terbukti berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Bakti Pajajaran (p-value=0,000).

5.2 Saran

- a. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menggunakan alat ukur atau kuesioner yang mencakup aspek harapan pelanggan dan kenyataan yang diberikan penyedia layanan, sehingga gambaran kepuasan pasien dapat terlihat secara komprehensif.
- b. Bagi RSUD Bakti Pajajaran, untuk dimensi *responsiveness* diperlukan mengevaluasi hasil monitoring waktu tunggu, untuk dimensi *assurance* menyediakan pelatihan sebagai wadah untuk peningkatan kompetensi,

untuk dimensi *tangibles* membuat jadwal inspeksi fasilitas secara rutin dan berkala, untuk dimensi *empathy* lebih menegakkan pelayanan yang berorientasi pada pasien, untuk dimensi *reliability* lebih memperkuat implementasi SOP.

- c. Bagi petugas IGD, untuk dokter dan perawat di IGD diharapkan untuk lebih meningkatkan komunikasi efektif antar tenaga kesehatan dan juga komunikasi kepada keluarga pasien dengan bahasa yang dengan dapat lebih mudah dimengerti. Untuk petugas non-kesehatan di IGD diharapkan turut membantu proses kelancaran dari administrasi, menjaga kebersihan dan kenyamanan pasien hingga pelayanan kesehatan selesai.