

BAB VII

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN

7.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tanggapan adanya penilaian pelayanan perawatan dengan nilai indeks tinggi terhadap bukti fisik (*tangible*) yang dimiliki oleh Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi dengan nilai indeks 78,25. Indeks tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap Bukti Fisik (*Tangible*) adalah puas
2. Tanggapan adanya penilaian pelayanan perawatan dengan nilai indeks tinggi terhadap Kehandalan (*Reliability*) yang dimiliki oleh Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi dengan nilai indeks 81,65. Indeks tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap kehandalan (*Reliability*) adalah puas
3. Tanggapan adanya penilaian pelayanan perawatan dengan nilai indeks tinggi terhadap Daya Tangkap (*Responsiveness*) yang dimiliki oleh Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi dengan nilai indeks 80,12. Indeks tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap Daya Tangkap (*Responsiveness*) adalah puas.

4. Tanggapan adanya penilaian pelayanan perawatan dengan nilai indeks tinggi terhadap Jaminan (*Assurance*) yang dimiliki oleh Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi dengan nilai indeks 8,12. Indeks tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap Jaminan (*Assurance*) adalah puas.
5. Tanggapan adanya penilaian pelayanan perawatan Empati (*Emphaty*) yang dimiliki oleh Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi dengan nilai indeks 80,4. Indeks tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap Empati (*Emphaty*) adalah puas.

7.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam. Keterbatasan pada penelitian ini meliputi subyektifitas yang ada pada peneliti. Penelitian ini sangat tergantung kepada interpretasi peneliti tentang makna yang tersirat dalam wawancara sehingga kecenderungan untuk bias masih tetap ada. Untuk mengurangi bias maka dilakukan proses triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara cross check data dengan fakta dari informan yang berbeda dan dari hasil penelitian lainnya. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan cara menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, yaitu metode wawancara mendalam dan observasi.

7.3 Saran

Meningkatkan kualitas pelayanan perawatan pasien kritis IRIN merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh Rumah Sakit khususnya Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi. Dengan kualitas pelayanan perawatan yang mendukung dari berbagai aspek pelayanan diharapkan dapat pasien maupun keluarga pasien puas.

Perlu diperhatikan secara khusus indikator-indikator dari aspek pelayanan yang masih dibawah rata-rata untuk lebih ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga lebih memuaskan pasien maupun keluarga pasien dan kepuasan untuk aspek-aspek yang telah lebih dari standar puas merupakan prestasi dan perlu dijaga agar tetap tinggi.