

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Pada bab ini, peneliti akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa secara garis besar dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati adalah kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), dari segi ini seluruh responden menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan dalam bentuk fisik seperti tempat parkir, gedung rumah sakit, toilet, dan kebersihan di RSUD RAA Soewondo Pati adalah kurang baik.
2. Keandalan (*Reliability*), dari segi ini terdapat beberapa faktor yang menjadi penilaian yaitu ketepatan perawat memberikan obat dan makan, ketepatan dokter dalam menganalisis penyakit dan ketepatan waktu kunjung pasien. Sebagian besar responden menyatakan bahwa kinerja seluruh karyawan, dokter dan perawat di RSUD RAA Soewondo Pati dalam memberikan pelayanan cukup baik.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), dari segi ini responden menyatakan bahwa karyawan, dokter dan perawat di RSUD RAA Soewondo Pati dalam melayani

pasien kurang baik. Terlihat dari respon dokter, perawat maupun karyawan dalam melayani pasien, selain itu juga staff administrasi kurang jelas dalam memberikan informasi kepada pasien.

4. Jaminan (*Assurance*), dari segi ini sebagian responden menyatakan bahwa RSUD RAA Soewondo Pati cukup baik dalam memberikan pelayanan. Aspek jaminan meliputi kepedulian, sikap dapat dipercaya, dan kejelasan penyelesaian masalah sudah dapat dilakukan RSUD RAA Soewondo Pati.
5. Empati (*Empathy*), dari segi ini responden menyatakan bahwa seluruh karyawan, perawat dan dokter di RSUD RAA Soewondo Pati adalah kurang baik dalam memberikan perhatian kepada pasien rawat inap. Hal ini dinilai dari kurangnya ketulusan perhatian yang diberikan oleh dokter dan perawat saat memberikan pelayanan, kurangnya solusi atas keluhan menjadi faktor utama dari indikator empati.

## 5.2 Saran

1. Pada indikator bukti fisik (*tangible*) ditemukan bahwa lingkungan RSUD RAA Soewondo Pati kurang bersih, sehingga dalam hal ini perlu ditingkatkan lagi dalam hal kebersihan, perlu adanya koordinasi antara kepala bagian kebersihan dan OB (Office Boy) untuk selalu mengontrol lingkungan Rumah Sakit agar tetap bersih dan rapi.

2. Pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) seluruh karyawan baik paramedik (dokter, perawat, bidan) maupun non paramedik (staff administrasi, karyawan) di RSUD RAA Soewondo Pati diharapkan lebih ramah dan tulus dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dikarenakan sebagian besar responden menganggap perawat RSUD RAA Soewondo Pati kurang ramah pada saat memberikan pelayanan. Hal ini perlu dibenahi oleh pihak internal rumah sakit, karena bila pasien diperlakukan dengan ramah dan tulus tentu akan membuat pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan di rumah sakit.
3. Pada indikator empati (*emphaty*) responden menganggap karyawan, perawat, dokter kurang perhatian dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap. Dalam hal ini perlu adanya perhatian dan kepedulian karyawan, perawat, dokter dalam membantu dan memahami apa yang diperlukan pasien.