

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bisa ditarik kesimpulan bahwa

1. Keandalan (*realibity*)

Responden setuju bahwa keandalan di RS Pusat Pertamina termasuk baik yang berarti handal. Hal ini dikarenakan pihak RS Pusat Pertamina tidak terlalu banyak menuntut banyak persyaratan kepada pasien sehingga pendaftaran tergolong mudah. Selain itu pula dengan adanya petugas yang selalu *standby* di loket pendaftaran dapat memudahkan pasien untuk berkomunikasi dengan petugas jikalau pasien masih bingung dengan hal persyaratan.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Responden setuju bahwa daya tanggap di RS Pusat Pertamina termasuk baik. Hal tersebut dilihat dari hasil kuesioner yang diisi responden mengenai daya tanggap dokter, perawat dan karyawan RS Pusat Pertamina Jakarta memiliki komunikasi yang baik dan komunikatif.

3. Jaminan (*assurance*)

Responden setuju bahwa jaminan yang diberikan oleh pihak RS Pusat Pertamina termasuk baik. Berdasarkan keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh responden, tingkat kesopanan, keramahan dan

pemberian senyum, salam dan sapa (3S) oleh petugas RS Pusat Pertamina Jakarta sudah termasuk baik.

4. Empati (*emphaty*)

Responden mengatakan bahwa empati yang diberikan oleh pihak RS Pusat Pertamina termasuk baik. Hal ini dikarenakan perawat dan dokter menanyakan kabar, perkembangan dan melayani pasien dengan baik hingga pasien merasa nyaman dan senang saat melakukan pemeriksaan.

5. Bukti fisik (*tangibles*)

Responden setuju bahwa bukti fisik di RS Pusat Pertamina termasuk baik. Berdasarkan keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh responden, mulai dari ruang radiologi, toilet dan lingkungan di area RS Pusat Pertamina Jakarta termasuk bersih. Begitu pula dengan fasilitas medik dan sarana parkir yang tergolong lengkap dan memadai.

Setelah dilakukan penelitian tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan RS Pusat Pertamina Jakarta, hasil yang didapat menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah baik. Namun berdasarkan faktanya masih terjadi beberapa kasus seperti kecakapan karyawan dalam memberikan informasi pendaftaran, penjelasan yang diberikan karyawan radiologi, pemberian senyum, salam dan sapa (3S), perhatian personal dari perawat dan kebersihan toilet masih kurang baik bagi beberapa responden.

## 5.2 SARAN

1. Pada indikator daya tanggap (*responsive*) ditemukan bahwa masih adanya kurangnya kecakapan karyawan dalam melayani pendaftaran dengan memberikan kemudahan persyaratan dan kurang jelasnya karyawan radiologi dalam memberikan informasi, hal ini perlu ditingkatkan lagi agar pasien merasa mudah dan paham dengan informasi yang diberikan.
2. Pada indikator jaminan (*assurance*) ditemukan bahwa masih adanya perawat yang jarang melakukan senyum, salam, sapa (3S). Sehingga dalam hal ini perlu adanya koordinasi antara perawat, dokter dan pegawai lainnya untuk saling mengingatkan bahwa harus selalu memberikan senyum, salam dan sapa kepada pasien.
3. Pada indikator empati (*emphaty*) ditemukan masih adanya perawat yang kurang memberikan perhatian personal kepada pasien, hal ini perlu diperhatikan lagi agar semua perawat dapat memberikan perhatian personal. Perlu adanya sosialisasi berkala agar perawat diharapkan dapat lebih peka dan lebih perhatian kepada pasien.
4. Pada indikator bukti langsung (*tangibles*) ditemukan bahwa beberapa responden mengatakan bahwa toilet kurang bersih, sehingga dalam hal ini perlu ditingkatkan lagi dalam hal kebersihan, perlu adanya koordinasi antara atasan bagian kebersihan dengan petugas kebersihan untuk selalu mengontrol toilet agar tetap bersih dan wangi. Selain itu pula adanya responden yang mengatakan bahwa fasilitas medik kurang

lengkap dan sarana parkir yang kurang memadai, hal ini dapat dipertimbangkan kembali untuk menambah unit agar menjadi lebih baik lagi untuk ke depannya.