

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil analisa yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran-saran yang mungkin dapat dipertimbangkan. Adapun kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis gap dan diagram Kartesius, dapat disimpulkan faktor-faktor yang memuaskan bagi pasien rawat inap Rumah Sakit Husada Jakarta adalah, bangunan rumah sakit indah dan bersih, fasilitas ruang tunggu rumah sakit cukup nyaman, peralatan rumah sakit lengkap, penampilan para medis selalu rapi dan bersih, sarana Informasi / papan petunjuk jelas, perawat melayani sesuai keinginan pasien, kesungguhan perawat memperhatikan pasien, perawat bersikap sopan, ketelitian tenaga medis dan ketepatan waktu, perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, tenaga medis memberi informasi sebelum tindakan, tenaga medis melakukan tindakan yang cepat dan tepat, tenaga medis menanggapi keluhan pasien, perawat tanggap melayani pasien, tenaga medis menerima dan melayani dengan baik, tenaga medis bertindak cepat dan tepat, tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur, dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik, tersedianya alat medis dan obat-obatan lengkap, tenaga medis cekatan dan menghargai pasien, dokter melayani dengan sikap meyakinkan, tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

Selain faktor-faktor yang memuaskan pasien, ada dua faktor yang berada di antara puas dan tidak puas. Kedua faktor tersebut adalah dokter mendengarkan keluhan pasien tentang penyakit yang diderita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi, tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien.

2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan Wilcoxon Match Pairs Test diketahui bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara nilai "Persepsi" dengan nilai "Harapan" pasien terhadap pelayanan rawat inap Rumah Sakit Husada Jakarta. Artinya pasien sudah terpuaskan oleh pelayanan rawat inap Rumah Sakit Husada Jakarta.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran kepada pihak manajemen Rumah Sakit Husada Jakarta sebagai berikut :

1. Memberikan arahan kepada para tenaga medis (dokter dan dokter spesialis) agar dapat datang tepat waktu dalam mengunjungi pasien atau melakukan tindakan medis terhadap pasien yang sedang atau akan ditangani.
2. Memberikan arahan bagi dokter dan dokter spesialis agar memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi bagi pasien yang ditangani serta memberikan penjelasan yang memenuhi harapan pasien yang ditanganinya.

3. Dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien rawat inap, manajemen rumah sakit dapat membuat program pertemuan / interaksi langsung antara tenaga medis / para medis dengan pelanggan / pasien secara rutin. Dengan adanya pertemuan tersebut dapat dibangun suatu komunikasi yang efektif antara pasien dengan dokter dan petugas lainnya sehingga jasa yang diberikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan individual setiap pelanggan/pasien.

