

adanya fasilitas tambahan misal televisi atau jika dimungkinkan pembenahan ruangan yang nyaman.

## 2. Kebersihan Ruangan

Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara penulis dengan keluarga pasien, petugas dapat disimpulkan bahwa kebersihan ruangan di IGD adalah sudah baik, meskipun terkadang masih ada putung rokok, tidak ada pembenahan dalam hal ini.

## 3. Toilet

Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara dengan keluarga pasien dapat disimpulkan mengenai kondisi kurang baik artinya perlu perbaikan.

## Bab 5

### Kesimpulan dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soetomo Surabaya penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis dengan para keluarga penderita dan pegawai sebagian besar pasien yang menyatakan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan cara petugas berkomunikasi dengan keluarga sudah baik karena petugas loket bersikap sabar, ramah dan sopan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil pengamatan dalam hal ini tindakan petugas terhadap keluhan pasien adalah sudah baik, karena petugas langsung bisa mengerti dan paham apa yang di inginkan oleh pasien tanpa harus menunggu lama. Sedangkan mengenai kecepatan waktu dalam menangani pasien adalah belum memuaskan karena membutuhkan waktu yang lumayan lama hal ini disebabkan dokter ppds harus konsultasi terhadap dokter yang lebih senior dan penulis menanggapi hal ini adalah wajar demi keselamatan pasien.

3. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kredibilitas petugas terhadap pekerjaan dan keamanan pasien sudah baik, karena identitas pasien dan mengenai jenis penyakit yang diderita pasien dapat dijamin kerahasiaannya dan juga peran serta petugas keamanan sangat cekatan dalam memperhatikan keamanan pasien dari sesuatu yang tidak di inginkan.