

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan, dapat terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep memiliki hasil yang beragam. Adapun hasil yang dapat dilihat dari variabel Tangible (bukti fisik) berada pada kategori setuju dengan jumlah 157 responden atau 56,5% dari total keseluruhan. Berdasarkan hasil dari variabel Tangible bahwa kualitas pelayanan di Rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep sangat berkualitas.
2. Kualitas pelayanan pasien di rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep pada sub variabel reliability berada pada kategori setuju dengan jumlah 150 responden atau 53,95% dari total keseluruhan responden. Berdasarkan hasil dari variabel reliability bahwa kualitas pelayanan di Rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep sangat berkualitas.
3. Kualitas pelayanan pasien di rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep Pada sub variabel responsiveness dapat diketahui bahwa mayoritas jawaban responden pada sub variabel responsiveness berada pada kategori setuju dengan jumlah paling banyak 206 responden atau 74,1% dari total keseluruhan responden. Berdasarkan

hasil dari variabel Responsiveness bahwa kualitas pelayanan di Rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep berkualitas.

4. Kualitas pelayanan pasien di rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep pada sub variabel competence dapat diketahui bahwa mayoritas jawaban responden berada pada kategori setuju dengan jumlah 184 responden atau 66,18% dari total keseluruhan responden. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan komponen competence di RSUD Dr. H Moh Anwar yang tersedia, dapat dikatakan bahwa kualitas pada sub variabel competence sudah baik.
5. Kualitas pelayanan pasien di rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep pada sub variabel courtesy dapat diketahui bahwa mayoritas jawaban responden pada sub variabel courtesy berada pada kategori setuju dengan jumlah 184 responden atau 66,18% dari total keseluruhan responden. Berdasarkan hasil dari variabel courtesy bahwa kualitas pelayanan di Rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep sangat berkualitas.
6. Kualitas pelayanan pasien di rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep pada sub variabel credibility dapat diketahui bahwa mayoritas jawaban responden berada pada kategori setuju dengan jumlah 165 responden atau 59,35% dari total keseluruhan responden. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan komponen tersebut di RSUD Dr. H Moh Anwar yang tersedia, kualitas sub variabel credibility sudah sesuai.

7. Kualitas pelayanan pasien di rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep pada sub variabel security dapat diketahui bahwa mayoritas jawaban responden pada sub variabel berada pada kategori setuju dengan jumlah 209 responden atau 75,17% dari total keseluruhan responden. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan komponen security di RSUD Dr. H Moh Anwar yang tersedia, kualitas pada sub variabel security sesuai dengan yang diharapkan.
8. Kualitas pelayanan pasien di rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep pada sub variabel communication dapat diketahui bahwa mayoritas jawaban responden pada sub variabel communication berada pada kategori setuju dengan jumlah 174 responden atau 62,58% dari total keseluruhan responden. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan komponen tersebut di RSUD Dr. H Moh Anwar yang tersedia, artinya kualitas pada sub variabel communication sesuai dengan harapan responden.
9. Kualitas pelayanan pasien di rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep pada sub variabel understanding the customer dapat diketahui bahwa mayoritas jawaban responden pada sub variabel understanding the customer berada pada kategori setuju dengan jumlah 169 responden atau 60,79% dari total keseluruhan responden.
10. Kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep di Kabupaten Sumenep sesuai dengan hasil rekapitulasi responden bahwa mengenai pelayanan dengan pasien berkualitas, terutama dalam hal menangani keinginan pasien serta adanya

sikap ramah dan sopan dari dokter dan perawat dalam melayani pasien. Serta, lingkungan dan peralatan medis yang berkualitas atau sudah memenuhi kualitas pasien.

5.2 Saran

Berikut saran yang dapat diperoleh adalah

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep
 - a. Perlu adanya peningkatan dalam pelayanan pada pasien guna tercapainya kepuasan pasien dilingkungan rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep.
 - b. Pada keamanan dilingkungan sekitar rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep perlu adanya petugas penanganan keamanan agar keamanan di sekitar lingkungan rumah sakit tidak sering terjadi pencurian yang terus-menerus
 - c. Perlu adanya kenyamanan dan kebersihan dilingkungan sekitar Rumah Sakit lebih ditingkatkan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Perlu adanya penelitian lebih lanjut terkait penilaian pelayanan di rumah sakit umum daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep terhadap pasien secara berkala yang seiring dengan upaya peningkatan kualitas pelayan rumah sakit.