

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Pasien belum puas atas layanan di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, sehingga hipotesis pertama dapat diterima. Artinya harapan pasien tentang pelayanan rawat inap belum dapat dipenuhi oleh RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.
2. Pelayanan petugas yang memproses masuk ke ruang perawatan, lama pelayanan di ruang IGD, penyelesaian administrasi menjelang pulang dan sikap serta perilaku petugas administrasi menjelang pulang termasuk dalam kuadran A dalam Diagram Kartesius, sehingga hipotesis kedua dapat diterima.

### B. Saran

1. Kepuasan pasien atas layanan di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto perlu ditingkatkan supaya memenuhi harapan pasien. Hal yang perlu diupayakan dalam peningkatan kepuasan pasien atas layanan rawat inap di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto ini adalah dengan meningkatkan pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat, sarana medis dan obat, pelayanan makanan, kondisi fisik rumah sakit, kondisi fisik ruang perawatan, dan pelayanan administrasi.
2. Untuk meningkatkan faktor pelayanan masuk rumah sakit hal yang dapat diupayakan adalah dengan mempercepat waktu pelayanan sebelum dikirim ke ruang perawatan, mempercepat pelayanan petugas yang

memproses masuk ke ruang perawatan, mempercepat pelayanan di ruang IGD dan meningkatkan kelengkapan peralatan di ruang IGD.

3. Untuk meningkatkan pelayanan dokter hal yang perlu diperhatikan adalah sikap dan perilaku dokter saat melakukan pemeriksaan rutin, penjelasan dokter terhadap pengobatan yang akan dilakukannya, ketelitian dokter memeriksa pasien, kesungguhan dokter dalam menangani penyakit pasien, penjelasan dokter tentang obat yang harus diminum, kemanjuran obat-obatan yang diberikan dokter, tanggapan dan jawaban dokter atas keluhan pasien dan Pengalaman dan senioritas dokter.
4. Untuk meningkatkan pelayanan perawat hal yang perlu diperhatikan adalah keteraturan pelayanan perawat setiap hari, kesungguhan perawat melayani kebutuhan pasien, keterampilan perawat dalam melayani (menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain), pertolongan sifatnya pribadi (mandi, menyuapi makanan, dan sebagainya), sikap perawat terhadap keluarga dan pengunjung pasien, penjelasan perawat atas tindakan yang akan dilakukannya.
5. Untuk memperbaiki pelayanan sarana medis dan obat hal yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan obat-obatan di apotek, pelayanan petugas apotek rumah sakit, lama waktu pelayanan apotek rumah sakit, kelengkapan peralatan medis sehingga tak perlu dikirim ke rumah sakit lain untuk pemakaian suatu alat, sikap dan perilaku petugas pada fasilitas penunjang medis dan lama waktu mendapatkan kepastian hasil dari penunjang medis.

6. Untuk meningkatkan pelayanan makanan hal yang perlu diperhatikan adalah variasi menu makanan, cara penyajian makanan, ketepatan waktu menghadirkan makanan, kebersihan makanan yang dihidangkan dan sikap dan perilaku petugas yang menghadirkan makanan
7. Untuk meningkatkan pelayanan kondisi fisik rumah sakit hal yang perlu diperhatikan adalah keterjangkauan letak rumah sakit, keadaan halaman dan lingkungan rumah sakit, kebersihan dan kerapian gedung, koridor dan bangsal rumah sakit, keamanan pasien dan pengunjung rumah sakit, penerangan lampu pada bangsal dan tempat parkir kendaraan di rumah sakit.
8. Untuk meningkatkan pelayanan kondisi fisik ruang perawatan hal yang perlu diperhatikan adalah kebersihan dan kerapian ruang perawatan, penerangan lampu pada ruang perawatan, kelengkapan perabot ruang perawatan dan ruang perawatan bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk).
9. Untuk meningkatkan pelayanan pelayanan administrasi hal yang perlu diperhatikan adalah pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan menyulitkan, peraturan keuangan sebelum masuk ruang perawatan, cara pembayaran biaya perawatan selama dirawat, penyelesaian administrasi menjelang pulang dan sikap dan perilaku petugas administrasi menjelang pulang.