

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan adalah tingkat kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat RSU Purwogondo Kebumen dilihat dari kesesuaian antara atribut kinerja aktual dengan atribut kepentingan yaitu ada empat indikator yang masuk dalam kuadran A yaitu 7,10,11,14 (kecepatan menerima pasien IGD, kemampuan dokter menjalankan tugas di IGD, ketanggapan perawat menerima keluhan pasien IGD, ketelitian perawat melakukan tindakan di IGD). Dari ke empat indikator yang terdapat pada atribut-atribut kepuasan pasien, maka tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pasien sangat tinggi tetapi kinerja yang dilakukan oleh pihak rumah sakit tidak memuaskan. Maka pihak rumah sakit harus memperbaiki kinerja baik dari sumber daya manusia maupun managementnya.

ada enam indikator yang masuk kuadran B yaitu 3,4,16,17,18 dan 19 (kelengkapan peralatan di IGD, kerapihan penampilan perawat IGD, keseriusan perawat melakukan di IGD, ketepatan waktu dokter melakukan tindakan di IGD, keramahan perawat terhadap pasien IGD, perhatian perawat terhadap pasien IGD). Dari indikator tersebut, bahwa atribut yang di anggap penting oleh pasien sangat tinggi dan kinerja yang dirasakan oleh pihak Rumah Sakit sangat memuaskan bagi pasien, sehingga pihak Rumah Sakit harus mempertahankan hal tersebut. Ada tujuh indikator yang masuk kuadran

C yaitu 2,5,6,8,9,12,13 (kebersihan peralatan di ruang IGD, kebersihan WC di IGD, ketersedian obat IGD, ketepatan perawat memberikan tindakan di IGD, kemampuan perawat dalam menjelaskan tindakan yang dilakukan di IGD, ketanggapan perawat memberikan petunjuk berkaitan dengan penyakit pasien di IGD, ketanggapan perawat saat pasien membutuhkan bantuan di IGD). Indikator tersebut dirasakan kurang penting oleh pasien dan kinerja yang dirasakan pun kurang memuaskan, maka sebaiknya pihak Rumah Sakit harus memperbaiki dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta lebih memperhatikan kualitas fisik Rumah Sakit tersebut, agar indikator tersebut dapat lebih baik dan lebih memuaskan bagi pasien. Ada tiga indikator masuk kuadran D yaitu 1,15,20 ( kebersihan ruang IGD, kehati-hatian perawat melakukan tindakan di IGD, perhatian dokter di IGD). Ketiga indikator tersebut sangat baik dirasakan oleh pasien walaupun kurang penting tetapi sangat memuaskan terhadap kinerja yang diberikan pihak Rumah Sakit kepada pasien maka hal tersebut harus dipertahankan oleh pihak Rumah Sakit.

Indikator yang masuk dalam kuadran A sesuai dengan hasil penelitian ini berdasarkan gambaran latar belakang, yaitu Permasalahan yang terdapat dalam Instalasi Gawat Darurat di RSU Purwogondo Kabupaten Kebumen adalah ketika ada pasien gawat darurat yang perlu segera ditangani, para perawat sering tidak memperhatikan atribut pelayanan lain selain memberikan tindakan kepada pasien.

## B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, masukan yang dapat diajukan sebagai berikut :

1. Manajemen RSU Purwogondo perlu mempertahankan dan meningkatkan atribut-atribut pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.
2. Manajemen RSU Purwogondo perlu memberikan prioritas yang tinggi terhadap atribut kinerja yang dianggap tidak penting. Untuk itu, kapabilitas dan kinerja tenaga medis maupun non medis dalam memberikan pelayanan harus terus ditingkatkan dari waktu ke waktu, misalnya dengan lebih mengintensifkan pelatihan bagi tenaga medis dan non medis, mengadakan pemilihan karyawan terbaik untuk memacu kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.
3. Manajemen RSU Purwogondo perlu mengadakan survai internal secara berkala, misalnya setahun 1-2 kali, untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara periodik. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menyebarkan angket atau menyediakan lembar kesan dan pesan untuk diisi oleh pasien dan atau keluarganya setelah selesai menjalani perawatan.
4. Bagi penelitian selanjutnya agar lebih mengembangkan kajian tentang kepuasan pasien di RSU Purwogondo, misalnya dengan mengkaji variabel di luar dimensi atribut pelayanan.