

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang diperoleh dari persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Wates dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Wates terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap dianggap sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari index total rata-rata yang menunjukkan nilai sebesar 2,92.
2. Pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Wates sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini ditunjukkan oleh nilai index tertinggi sebesar 3,14 yaitu jaminan kemanan/keselamatan yang diberikan rumah sakit.
3. Pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Wates belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini ditunjukkan oleh nilai index terendah sebesar 2,60 yaitu kelengkapan fasilitas rumah sakit.
4. Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates adalah:
 - a. Jumlah tenaga medis di RSUD Wates sangat minim, terlihat dari jumlah dokter spesialis di setiap poli hanya 1 dokter spesialis.

- b. Fasilitas yang dimiliki RSUD Wates tergolong kurang baik, hal ini didasarkan pada banyaknya antrian pasien akibat dari fasilitas yang dimiliki tidak mampu menampung semua pasien untuk mendapatkan pelayanan secara cepat.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan Rumah Sakit Umum Daerah Wates sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan atau melengkapi tenaga medis ataupun non medis, seperti perawat atau petugas di apotek yang hampir setiap hari pelanggan mengantri dan menunggu cukup lama sampai tidak mendapatkan fasilitas tempat duduk.
2. Perlu dilakukan promosi kesehatan yang lebih menarik melalui pemasangan poster dan leaflet di ruang tunggu tiap poli, di bagian informasi, dan dibagian pendaftaran serta perlu di update secara berkala website RSUD Wates.
3. Perlu adanya penambahan fasilitas berupa tempat tidur demi memaksimalkan pelayanan terhadap pasien, kursi tunggu untuk kenyamanan keluarga pasien, kipas angin yang di dalam satu kamar terdiri dari 4 bed tempat tidur hanya ada satu kipas angin yang dianggap membuat keadaan kurang nyaman, penambahan kamar mandi yang di dalam satu ruangan hanya memiliki satu kamar mandi yang kurang