

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Jend. Ahmad Yani Kota Metro, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 98 orang (responden) yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Ahmad Yani dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan berdasarkan sub- indikator perkelompok ruangan di Rumah Sakit Ahmad Jend. Yani Kota Metro, Ruang Anak dari 33 sub-indikator, terdapat 10 sub-indikator masuk dalam kategori kurang puas. Ruang penyakit dalam A terdapat 8 sub-indikator masuk dalam kategori kurang puas. Ruang penyakit dalam B, terdapat 8 sub-indikator masuk dalam kategori kurang puas. Ruang bedah, terdapat 11 sub-indikator masuk dalam kategori kurang puas. Ruang Bersalin, terdapat 8 sub-indikator masuk dalam kategori kurang puas.
2. Berdasarkan analisis indikator secara keseluruhan, bahwa dari 14 indikator Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 dalam pelayanan Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro terdapat 7 indikator masuk dalam kategori sangat puas/puas (indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan,

kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan keamanan pelayanan), dan 7 indikator lainnya masuk dalam kategori tidak puas/kurang puas (indikator tanggung jawab petugas pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan).

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, maka peneliti memberikan saran terkait kualitas pelayanan Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro berdasarkan standar pelayanan publik sebagai berikut:

1. Petugas dalam memberikan pelayanan harus memberikan kepastian jadwal pelayanan kepada pasien dalam memberikan tindakan medis, supaya pasien tidak terombang-ambing dan waktu yang diberikan petugas tidak berubah-ubah sehingga pasien jelas dan tepat waktu dalam mendapatkan tindakan medis.
2. Petugas sebaiknya melakukan pendekatan emosional terhadap pasien sehingga terjalin rasa saling mengenal antara petugas dengan pasien penerima layanan. Hal ini supaya penerima layanan mengetahui identitas petugas dan wewenang petugas tersebut.
3. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi supaya pasien pasien tidak menunggu lama dalam mendapatkan suatu tindakan medis.
4. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan lebih ditingkatkan lagi. Dan

petugas tidak membeda-bedakan dalam memberikan keramahan kepada pasien kelas III dan kelas I pada saat memberikan pelayanan.