V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik simpulan keseluruhan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSIA kepada pasien rawat inap di Bandar Lampung sudah sepenuhnya atau sesuai dalam memberikan kepuasan kepada para pasiennnya. Hal ini didasarkan pada :

1. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA telah mampu memenuhi kepuasan pasiennya dan kinerjanya. Hal ini didasarkan pada tabel kepentingan dan kinerja. Modus kepentingan pasien 4 dan Modus kinerja RSIA 5. Ini berarti pihak Rumah Sakit telah dapat memenuhi kepuasan/kepentingan para pasiennya.
2. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA yang kinerjanya belum memenuhi harapan pelanggan sehingga pelanggan belum merasa puas berada pada prioritas utama dan harus ditingkatkan kinerjanya adalah atribut reliability.

3. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA yang kinerjanya biasa dan belum memenuhi harapan pelanggan berada pada prioritas rendah adalah *responsiveness*. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA yang

kinerjanya berlebihan tetapi kurang diharapkan oleh pelanggan adalah atribut *tangibles*.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan di atas beberapa hal yang disarankan kepada pihak Rumah Sakit adalah sebagai berikut.

5.2.1. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA yang harus ditingkatkan dan menjadi prioritas utama kuadran (A) dalam memperbaiki pelayanan kepada para pasiennya adalah atribut reliability terutama tentang petugas dapat memenuhi kebutuhan pasien, kemudahan mengurus administrasi, kecepatan petugas memberikan pelayanan.

5.2.2. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA yang harus dipertahankan dalam memberikan pelayanan kepada para pasiennya adalah atribut *assurance* dan *emphaty* mengingat kedua variabel tersebut berada pada kuadran (B) pertahankan prestasi.

5.2.3. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA yang dianggap berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada para pasiennya adalah atribut *Tangibles* mengingat variabel tersebut berada pada kuadran (C) yaitu berlebihan, untuk itu agar kiranya pihak RSIA dan mengurangi kegiatannya.

5.2.4. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA yang menjadi prioritas rendah dalam memberikan pelayanan kepada para pasiennya adalah atribut *responsiveness* mengingat variabel tersebut berada pada kuadran (D) prioritas rendah.