# BAB V
# KESIMPULAN DAN SARAN

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Secara Umum

   Berdasarkan hasil perhitungan *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)* diperoleh nilai 80,43 yang termasuk dalam kategori Baik (Mutu Pelayanan B). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Akhmad Berahim.

2. Unsur Pelayanan dengan Nilai Tertinggi

   Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,48, yang menunjukkan bahwa persyaratan administrasi pelayanan dinilai jelas, mudah dipahami, dan tidak memberatkan masyarakat.

3. Unsur Pelayanan dengan Nilai Terendah

   Unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3,00. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama terkait ketersediaan air bersih dan kondisi toilet, yang menjadi keluhan utama masyarakat.

4. Aspek Kecepatan Waktu Pelayanan

   Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan juga memperoleh nilai relatif rendah dengan rata-rata 3,02, yang menunjukkan masih adanya kendala dalam efisiensi waktu pelayanan. Kondisi ini berkaitan dengan keterbatasan jumlah tenaga medis, khususnya dokter umum dan dokter spesialis, yang harus melayani di beberapa instalasi atau ruangan secara bersamaan.

5. Gambaran Umum Hasil Penelitian

   Secara keseluruhan, mutu pelayanan di RSUD Akhmad Berahim sudah berjalan baik dan sesuai dengan pedoman pelayanan publik, namun masih diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek waktu pelayanan dan sarana prasarana, agar mutu pelayanan dapat ditingkatkan ke kategori yang lebih optimal.

## B. Saran

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit
   - Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan.

     Manajemen rumah sakit disarankan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan fasilitas fisik pelayanan, khususnya perbaikan toilet yang rusak atau buntu serta penyediaan sumber air bersih yang memadai, guna meningkatkan kenyamanan masyarakat selama menerima pelayanan kesehatan.
   - Tingkatkan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan.

     Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan jumlah dan pemerataan tenaga medis, khususnya dokter umum dan dokter spesialis, sehingga waktu tunggu pasien dapat dikurangi dan pelayanan dapat berjalan lebih efektif.
   - Pengembangan SDM Medis Berkelanjutan

     Manajemen rumah sakit bersama pemerintah daerah disarankan untuk memberikan kesempatan pendidikan lanjutan bagi dokter umum untuk melanjutkan pendidikan spesialis, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dokter spesialis secara berkelanjutan.
   - Pertahankan profesionalisme petugas.

     Lakukan pelatihan rutin tentang *customer service* di bidang kesehatan agar petugas tetap menjaga sikap ramah dan tanggap terhadap kebutuhan pasien.

2. Bagi Petugas Pelayanan
    - Terus tingkatkan etika dan empati dalam pelayanan karena perilaku petugas terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat.
    - Tingkatkan komunikasi interpersonal dengan pasien agar informasi tentang prosedur, waktu, dan biaya pelayanan dapat tersampaikan dengan jelas.

3. Bagi Pemerintah Daerah atau Dinas Kesehatan
    - Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap mutu pelayanan rumah sakit, termasuk pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara rutin, serta mendukung kebijakan pengembangan SDM kesehatan dan peningkatan fasilitas pelayanan kesehatan.
    - Mendorong penerapan standar pelayanan publik berbasis digital untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi.
    - Pemerintah daerah diharapkan dapat mendorong dan memfasilitasi putra-putri daerah untuk menempuh pendidikan kedokteran, khususnya dokter umum, dengan ikatan dinas atau program pengabdian daerah, sehingga tenaga medis yang dihasilkan dapat bertahan dan mengabdi di daerah serta mengurangi kekurangan SDM medis jangka panjang.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya
    - Dapat meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien secara lebih spesifik, misalnya dengan menambahkan analisis bivariat atau regresi, agar hubungan antar variabel (misalnya antara waktu pelayanan dan tingkat kepuasan) dapat diketahui lebih jelas.
    - Dapat memperluas lokasi penelitian ke beberapa rumah sakit agar hasilnya bisa dibandingkan dan digeneralisasikan secara lebih luas.