

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan yang telah di kemukakan maka dapat ditarik kesimpulan antara lain :

1. Kurang dari separoh (38,9%) memiliki *reliability* kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
2. Kurang dari separoh (47,2%) memiliki *responsiveness* kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
3. Kurang dari separoh (38,9%) memiliki *assurance* kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
4. Lebih dari separoh (52,8%) memiliki *empaty* kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
5. Sebagian (50%) memiliki *tangibles* kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
6. Lebih dari separuh (52,8%) tidak puas dengan pelayanan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
7. Kurang dari separuh (44,4%) memiliki mutu pelayanan kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
8. Terdapat hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024

9. Terdapat hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
10. Terdapat hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
11. Terdapat hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
12. Terdapat hubungan *tangibles* pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024

B. Saran

1. Bagi Tempat Penelitian

Mutu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan pada pasien mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Diharapkan bagi pihak RSUD Dr. Rasidin Padang untuk meningkatkan pelayanan yang ada lebih baik dan memenuhi standar 5 dimensi mutu pelayanan rumah sakit sehingga mutu pelayanan dalam kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik yang diberikan pada pasien dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan pada pasien IGD.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini agar lebih mendalam lagi meneliti dengan metode yang berbeda sehingga didapatkan hasil penelitian yang berbeda.