



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang telah memuaskan pelanggan terdapat 13 atribut pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut :
 - a. Ruang IGD bersih dan nyaman.
 - b. IGD selalu menyediakan ambulans setiap saat.
 - c. IGD memberikan layanan tepat pada waktunya 5 menit setelah pasien sampai.
 - d. Dokter memberikan solusi yang tepat terhadap penyakit yang diderita pasien.
 - e. Pihak rekamedis IGD cepat dalam pengurusan data pasien.
 - f. Dokter memberikan kejelasan tentang penyakit yang diderita pasien.
 - g. IGD memberikan pertolongan secepatnya bagi pasien gawat darurat tanpa meminta uang muka.
 - h. Dokter dan tenaga medis yang profesional.
 - i. Dokter dapat dengan baik dan sopan menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien.
 - j. Petugas medis dengan sopan melakukan penanganan medis terhadap pasien.
 - k. Ruang IGD tidak jauh dari pintu gerbang rumah sakit.
 - l. IGD menyediakan pelayanan 24 jam setiap hari.
 - m. Tempat parkir di IGD cukup luas

Pelayanan yang belum memuaskan pelanggan terdapat 14 atribut pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. IGD memiliki papan informasi yang jelas.
2. Ruang tunggu keluarga pasien yang nyaman



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Tenaga medis teliti dalam menangani pasien.
4. Apotik menyediakan obat yang lengkap
5. Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien
6. Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa keruang IGD.
7. Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien.
8. Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien.
9. Dokter dan petugas medis berpakaian rapi dan bersih.
10. Dokter menunjukkan rasa kepedulian dan prihatin terhadap penyakit yang diderita pasien.
11. Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien.
12. IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi.
13. Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran.
14. Tempat parkir yang aman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala IGD RSUD Bangkinang yaitu dr. Yulia Evinda yang mengatakan penyebab terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2013-2015 dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya kecelakaan dan bencana yang terjadi di daerah Kabupaten Kampar. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan faktor-faktor yang menjadi alasan berkurangnya jumlah kunjungan pasien yaitu buruknya citra RSUD Bangkinang yang disebabkan oleh pelayanan yang kurang baik terhadap pasien.

2. Pelayanan yang perlu perbaikan terdapat 11 atribut pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut :
 - a. IGD memiliki papan informasi yang jelas.
 - b. Tenaga medis teliti dalam menangani pasien.
 - c. Apotik menyediakan obat yang lengkap
 - d. Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa keruang IGD.
- f. Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien.
- g. Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien.
- h. Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien.
- i. IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi.
- j. Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran.
- k. Tempat parkir yang aman.

Pelayanan yang perlu untuk dipertahankan terdapat 12 atribut pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Ruang IGD bersih dan nyaman.
2. IGD selalu menyediakan ambulans setiap saat.
3. IGD memberikan layanan tepat pada waktunya 5 menit setelah pasien sampai.
4. Dokter memberikan solusi yang tepat terhadap penyakit yang diderita pasien.
5. Pihak rekamedis IGD cepat dalam pengurusan data pasien.
6. Dokter memberikan kejelasan tentang penyakit yang diderita pasien.
7. IGD memberikan pertolongan secepatnya bagi pasien gawat darurat tanpa meminta uang muka.
8. Dokter dan tenaga medis yang profesional.
9. Dokter dapat dengan baik dan sopan menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien.
10. Petugas medis dengan sopan melakukan penanganan medis terhadap pasien.
11. Ruang IGD tidak jauh dari pintu gerbang rumah sakit.
12. IGD menyediakan pelayanan 24 jam setiap hari.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Usulan perbaikan yang di dapat dari penelitian ini berdasarkan urutan prioritas adalah sebagai berikut :
 - a. Pengadaan pelatihan sikap dan prilaku serta training kerja
 - b. Pengadaan unit pelayanan pengaduan keluhan
 - c. Penegasan peraturan dan disiplin kerja
 - d. Pengadaan sistem keamanan
 - e. Pengadaan display informasi RSUD Bangkinang
 - f. Pembuatan banner RSUD Bangkinang
 - g. Pengendalian persediaan obat-obatan

Saran

1. Saran Untuk Perusahaan

Saran yang diajukan penulis terhadap IGD RSUD Bangkinang yaitu diharapkan pihak manajemen RSUD Bangkinang lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan apakah telah sesuai dengan harapan pelanggan. Kemudian diharapkan pihak RSUD Bangkinang selalu memperhatikan kinerja dokter, perawat, dan staf lainnya dengan melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan. Jadi, dengan begitu pihak rumah sakit dapat membuat solusi dari respon yang didapatkan dari pelanggan tersebut.
2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan meneruskan *House of Quality* hingga level berikutnya yaitu interaksi antara *technical descriptor* dengan *process needs*. Sehingga, usulan yang diberikan dapat lebih spesifik.