

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1. Kesimpulan

Setelah melakukan analisa permasalahan pada Bab IV mengenai ada tidaknya perbedaan pelayanan pada pasien di Paviliun Yoseph Kelas II dan Kelas III, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Dari pengujian Hipotesa Mengenai Perbedaan Dua Proporsi dapat diketahui bahwa adanya perbedaan antara pelayanan perawat di Kelas II dan Kelas III pada Paviliun Yoseph. Perbedaan pelayanan tersebut dapat ditunjukkan dari hasil pengujian yang menyatakan bahwa pertanyaan nomor 2, 4, 5, dan 7 adalah ditolak, atau dengan kata lain ada perbedaan tingkat pelayanan perawat terhadap pasien.

Perbedaan pelayanan di kedua kelas tersebut membuat pasien belum merasa puas. Kurangnya pemenuhan kepuasan pasien ini sebagian besar terletak di Pasien Kelas III ( ditunjukkan pada pertanyaan nomor 2, 4, dan 5 ) sedangkan pada pertanyaan nomor 7 pasien di Kelas II yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Seharusnya pada kedua kelas tersebut pelayanan yang diberikan oleh perawat adalah sama. Sehingga konsumen dalam hal ini adalah pasien akan merasa puas dengan tingkat pelayanan yang ada.



## V.2. Saran

Saran – saran yang dapat diberikan untuk perusahaan ( R.S. R.K. Charitas ) sebagai bahan masukan dalam mengatasi permasalahan yang ada adalah :

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar tidak memberikan perbedaan baik pasien tersebut berada di Kelas II ataupun Kelas III. Pelayanan yang diberikan oleh perawat seharusnya diberikan dengan baik dan ramah kepada pasien serta bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasien. Sehingga apabila pasien mempunyai keluhan atau membutuhkan informasi sekitar penyakit serta perawatannya para perawat bersedia membantunya.

Selain itu pihak manajemen dapat mengambil suatu kebijaksanaan terhadap karyawannya untuk memperhatikan kinerjanya. Pihak manajemen dapat memberikan pelatihan atau pendidikan bagi semua karyawan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanannya. Perusahaan hendaknya selalu mengadakan evaluasi yang berkala untuk kerja karyawannya, apabila hasil evaluasi tersebut dirasa masih belum memuaskan bagi perusahaan, maka manajemen dapat memberikan suatu sanksi administratif yang tegas kepada karyawan tersebut.