**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

* + 1. **Kesimpulan**
    2. Kualitas pelayanan kesehatan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar berdasarkan lima dimensi memperoleh persentase yang sangat baik, hasil dari akumulasi jawaban pasien yang memberikan pernyataan setuju dengan sangat setuju, yaitu keandalan (99,3%), ketanggapan (99,7%), jaminan (99,5%), keberwujudan (99,0%) dan empati (99,5%). Selanjutnya, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar terbilang baik, terbukti dengan persentase kepuasan pasien yang terbilang tinggi (90%). Meskipun demikian, baiknya kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar, ternyata hasil penelitian ini menekankan perlunya perhatian dan pengembangan lebih lanjut pada setiap dimensi dan indikator dari kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat semakin tinggi.
    3. Tidak adanya perbedaan pelayanan yang siginifikan berdasarkan status jaminan pasien baik umum, BPJS, non BPJS di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. Semua pasien mendapatkan pelayanan yang sama dan setara fasilitas berdasarkan jaminan yang dimiliki. Hal ini menepis paradgima masyarakat yang seringkali mengatakan bahwa pelayanan kesehatan bersifat diskriminatif dan membeda-bedakan pasien berdasarkan jaminan dan kemampuan pasien.
    4. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, sebaliknya jika kualitas pelayanan kurang atau bahkan tidak baik maka kepuasan pasien pun akan menurun.
    5. **Saran**
       1. Dimensi dan indikator yang telah menunjukkan kinerja baik pada kualitas pelayanan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar perlu dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga pasien semakin puas atas kinerja RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar, sehingga kepercayaan dan loyalitas pasien meningkat.
       2. Dimensi dan indikator yang kurang menunjukkan kinerja baik pada kualitas pelayanan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar perlu diperbaiki dan dikembangkan, karena ini akan mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar yang akan berakibat menurunnya keparcayaan dan loyalitas pasien.
       3. Perlu dilakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar sebagai bahan rujukan bagi pengembangan RSKD Ibu dan Anak lainnya di Sulawesi Selatan ke depan.
       4. RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar perlu menekankan perhatiannya terhadap dimensi realibility dikarenakan dimensi itu merupakan salah satu dari kelima dimensi yang pengaruhnya paling kuat terhadap kepuasan pelanggannya (pasien) sehingga rumah Sakit perlu lebih memperhatikan kemampuannya dalam bidang penyediaan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan demi meningkatkan kepuasan pelanggan (pasien)nya dengan tanpa mengabaikan perhatian terhadap dimensi lainnya.