

## BAB VII

### PENUTUP

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa:

- a. Tidak terdapat hubungan antara:
  1. jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan dengan kepuasan pasien peserta JKN.
  2. status kepesertaan dengan kepuasan peserta JKN.
- b. Terdapat hubungan antara:
  1. prosedur pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien peserta JKN.
  2. pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) dengan kepuasan pasien peserta JKN.
  3. pelayanan obat (apotek) dengan kepuasan pasien peserta JKN.
  4. fasilitas dengan kepuasan pasien peserta JKN.
- c. Hasil perbandingan harapan dan kenyataan diketahui gap tertinggi pada prosedur pelayanan pendaftaran adalah waktu tunggu yang tidak lebih dari 10 menit dan ketersediaan tempat duduk pasien ketika sedang mengantri. Gap tertinggi pada pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) adalah waktu tunggu dokter tidak lebih dari 30 menit dan kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien. Gap tertinggi pada pelayanan obat adalah waktu tunggu tidak lebih dari 30 menit dan petugas apotek menjelaskan aturan pemakaian obat kepada pasien. Gap tertinggi pada fasilitas adalah kebersihan kamar mandi dan toilet.

#### 1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Bagi Direktur Rumah Sakit
  - 1) Diperlukan *service recovery* yang dilakukan oleh bagian umum, bidang pelayanan medis, bagian sarana prasarana dengan melakukan perbaikan pelayanan rumah sakit sedini mungkin berdasarkan prioritas seperti fasilitas kenyamanan ruang tunggu pasien, sosialisasi SOP kehadiran dokter saat pelayanan serta melengkapi fasilitas pemeriksaan penunjang medis.

- 2) Direkomendasikan untuk membuat kebijakan terkait jadwal kunjungan dokter ke ruangan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terkait dengan ketepatan waktu kunjungan.
- 3) Pengalokasian anggaran untuk peningkatan pengembangan, pendidikan dan pelatihan kepada petugas guna meningkatkan pengetahuan dan pengalaman petugas terkait. Bentuk pelatihan yang diikuti seperti pelatihan pelayanan prima dan pelatihan teknis untuk peningkatan keterampilan.
- 4) Monitoring dan evaluasi terhadap kualitas layanan melalui survey kepuasan pasien dan respon cepat pada kotak kritik dan saran dari pasien.
- 5) Perlu adanya monitoring kehadiran seluruh petugas dan membuat sistem *reward* dan *punishment* bagi petugas untuk memberikan motivasi kepada petugas serta meningkatkan disiplin kerja petugas.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Perlu adanya penelitian lain untuk dapat meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan internal (tenaga medis dan karyawan rumah sakit) terhadap manajemen RSUD Prof. MA. Hanafiah Batusangkar.

