

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir dapat ditarik kesimpulan :

- 1) Ada hubungan antara dimensi *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir.
- 2) Ada hubungan antara dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir.
- 3) Ada hubungan antara dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir.
- 4) Ada hubungan antara dimensi *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir.
- 5) Ada hubungan antara dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir.
- 6) Dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir adalah dimensi *responsiveness*.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diberikan saran sebagai berikut :

7.2.1 Bagi Manajemen RSUD Mohammad Natsir

- 1) Memastikan kinerja rekam medik berjalan dengan baik melalui pengawasan kinerja rekam medik sehingga tidak ada keterlambatan datangnya status pasien ke poliklinik.
- 2) Memberikan penghargaan bagi pegawai rekam medik yang memberikan kinerja yang baik seperti mengadakan penghargaan "*Employee of the Month*".
- 3) Membuat komitmen antara manajemen dengan dokter spesialis untuk ketaatan kedatangan dokter spesialis dalam memberikan layanan. Komitmen ini bisa di sertai dengan adanya penghargaan bagi dokter spesialis yang tepat waktu dan pemberian hukuman bagi yang tidak taat (sistem *reward and punishment*).
- 4) Membuat komitmen dengan dokter spesialis dan perawat dalam hal pengembalian status pasien ke bagian rekam medik maksimal 1 x 24 jam setelah pasien pulang melalui regulasi rumah sakit seperti peraturan Direktur.
- 5) Meningkatkan kinerja komite mutu rumah sakit dalam memonitor dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien atau pelanggan.

7.2.2 Bagi Rekam Medik RSUD Mohammad Natsir

- 1) Meningkatkan kinerja tiap pegawai rekam medik seperti aktif melakukan penjemputan rekam medik ke ruang rawat inap setiap hari karena harus di setorkan 1x 24 jam setelah pasien pulang rawatan.
- 2) Aktif melakukan penyeteroran rekam medik pasien IGD setiap hari ke bagian rekam medik agar rekam medik pasien tidak hilang.
- 3) Melakukan inovasi-inovasi dalam menyusun rekam medik pasien sehingga rekam medik pasien mudah ditemukan. Misalnya menempelkan tulisan interval rekam medik

pasien dengan berbagai warna menarik di rak-rak rekam medik agar lebih mudah ditemukan.

7.2.3 Bagi Dokter Spesialis RSUD Mohammad Natsir

- 1) Mematuhi komitmen dengan manajemen RSUD Mohammad Natsir untuk datang tepat waktu.
- 2) Membuat komitmen dengan pasien rawat jalan mengenai waktu mulai pelayanan poliklinik agar pasien tidak lama menunggu karena adanya kewajiban untuk melakukan *visite* pada pasien rawat inap.
- 3) Langsung melakukan pengisian rekam medik pada pasien rawat inap yang sudah pulang.

