

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di poliklinik rawat jalan RSUD Bunda Padang secara umum sudah cukup baik, namun masih di bawah standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.
2. Tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *tangible* (bukti fisik) di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang belum dapat memuaskan pasien dengan tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada jumlah tempat duduk di ruang tunggu yang tidak mencukupi.
3. Tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *emphaty* (empati) di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang sudah dapat memuaskan pasien yang artinya petugas mampu memberikan rasa peduli dan perhatian kepada semua pasien.
4. Tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *reliability* (kehandalan) di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang belum dapat memuaskan pasien dengan tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada kedatangan dokter yang tidak sesuai jadwal atau waktu yang sudah dijanjikan dan perawat yang memberikan informasi yang belum tepat dan jelas kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.
5. Tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *responsiveness* (ketanggapan) di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang belum dapat memuaskan pasien

dengan tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada petugas pendaftaran melayani dengan cepat dan tepat.

6. Tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *assurance* (jaminana) di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang sudah dapat memuaskan pasien artinya sudah dinilai mampu memberikan jaminan atau keyakinan pasien dalam memperoleh informasi, tetapi masih ada atribut yang tingkat kepuasannya masih rendah yaitu perawat memberikan informasi terkait pelayanan dengan akurat dan benar.
7. Masalah kepuasan pasien di poliklinik RSUD Bunda Padang yang menjadi prioritas utama adalah waktu tunggu pelayanan yang melebihi standar (>60 menit), sikap dan komunikasi petugas yang belum optimal dan sarana ruang tunggu yang tidak memadai saat terjadi penumpukan pasien di sore hari. Waktu tunggu yang belum optimal disebabkan oleh petugas pendaftaran yang tidak disiplin, kurangnya petugas pendaftaran online, penyediaan rekam medis yang lama dan keterlambatan dokter dari jadwal yang sudah dijanjikan. Sikap dan komunikasi petugas yang belum optimal karena tidak adanya evaluasi pelatihan yang sudah dilakukan, kurangnya pemahaman petugas tentang *service excellent* serta SOP komunikasi efektif dan *service excellent* yang belum disosialisasikan ke unit rawat jalan oleh manajemen. Sarana ruang tunggu yang tidak memadai pada sore hari karena dokter spesialis yang lebih banyak praktek di sore hari sehingga terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu dan kursi yang ada tidak mencukupi serta belum adanya aturan pembatasan jumlah pendamping pasien.

7.2 Saran

Saran dari hasil penelitian ini ada beberapa hal yang dapat dikemukakan untuk rumah sakit dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi Direktur RSUD Bunda Padang

- a. Memberikan dukungan yang optimal untuk peningkatan kualitas layanan di poliklinik RSUD Bunda Padang.
- b. Mendukung inovasi terhadap peningkatan pelayanan poliklinik RSUD Bunda Padang seperti digitalisasi sistem kesehatan dan berkomitmen dalam pelaksanaannya.
- c. Memaksimalkan penggunaan SIM RS dan *e-medical record* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di poliklinik RSUD Bunda Padang.
- d. Perlu dilakukan supervisi dan evaluasi kepuasan pasien secara berkala agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.
- e. Membuat kebijakan strategis sistem *reward* dan *punishment* terhadap hasil kinerja seluruh petugas RSUD Bunda Padang.

2. Bagi Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang RSUD Bunda Padang

- a. Perlu dilakukan perbaikan pelayanan terkait waktu tunggu, sikap dan komunikasi petugas serta sarana/prasarana poliklinik RSUD Bunda Padang.
- b. Perlu adanya peningkatan kompetensi, pengembangan, pelatihan/workshop kepada seluruh petugas untuk meningkatkan pengetahuan petugas terutama pelatihan *service excelent* dan komunikasi efektif.

- c. Perlu sosialisasi prosedur pelayanan kepada seluruh petugas kesehatan di poliklinik rawat jalan, sehingga dapat memberikan pengetahuan dalam melakukan pelayanan.
- d. Perlu melakukan evaluasi kinerja petugas kesehatan secara rutin tiap bulannya, sehingga dapat menjadi acuan perbaikan bagi petugas dan pengambilan keputusan bagi manajemen.
- e. Perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kualitas layanan melalui survei kepuasan pasien secara berkala.

3. Peneliti Selanjutnya

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam, diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk bisa meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien lebih kompleks dan komprehensif dengan dimensi kualitas pelayanan kesehatan lainnya dan jumlah responden untuk metode kualitatif yang lebih banyak sehingga mendapatkan hasil yang optimal.

