

BAB VII : PENUTUP

7.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien pada atribut dimensi *tangible*, dari 10 atribut pelayanan terdapat 2 atribut pelayanan yang belum memuaskan pasien yaitu atribut RS memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman serta atribut RS memiliki WC yang bersih dan nyaman. Secara garis besar, dimensi *tangible* dikatakan sudah memuaskan pasien dengan nilai tingkat kesesuaian dimensi *tangible* adalah 87,49% yaitu diatas nilai rata- rata tingkat kesesuaian keseluruhan (78,72%).
2. Tingkat kepuasan pada atribut dimensi *Empathy*, dari 8 atribut pelayanan terdapat 3 atribut pelayanan yang belum memuaskan pasien yaitu atribut dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada anda, perawat memberikan waktu pelayanan yang cukup pada anda dan perawat mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita. Secara garis besar, dimensi *Empathy* dikatakan sudah memuaskan pasien dengan nilai tingkat kesesuaian dimensi *Empathy* adalah 84,27% yaitu diatas nilai rata- rata tingkat kesesuaian keseluruhan (78,72%).
3. Tingkat kepuasan pasien pada atribut dimensi *reliability*, dari 8 atribut pelayanan yang mewakili dimensi *reliability* terdapat 1 atribut pelayanan yang belum memuaskan pasien yaitu dokter memberikan pelayanan dengan cepat. Secara garis besar, dimensi *reliability* dikatakan sudah memuaskan pasien dengan nilai tingkat kesesuaian dimensi *reliability* adalah 81,59% yaitu diatas nilai rata- rata tingkat kesesuaian keseluruhan (78,72%).
4. Tingkat kepuasan pasien pada atribut dimensi *responsiveness*, dari 8 atribut pelayanan yang mewakili dimensi *reliability* terdapat 4 atribut pelayanan yang belum memuaskan pasien yaitu dokter melakukan tindakan secara cepat dan tepat (71,56%), perawat melakukan tindakan secara cepat dan tepat (77,08%), pusat informasi pelayanan tersedia 24 jam (51,88%). Secara garis besar, dimensi *responsiveness* dapat dikatakan belum memuaskan pasien dengan nilai tingkat kesesuaian dimensi *responsiveness* adalah 73,73% yaitu dibawah nilai rata- rata tingkat kesesuaian keseluruhan (78,72%).

5. Tingkat kepuasan pasien pada atribut dimensi *assurance*, dari 7 atribut pelayanan yang mewakili dimensi *assurance* hanya 2 atribut pelayanan yang baru dapat memuaskan pasien yaitu dokter dan perawat memberikan rasa aman pada saat melakukan tindakan. Secara garis besar, dimensi *assurance* dapat dikatakan belum dapat memuaskan pasien dengan nilai tingkat kesesuaian dimensi adalah 63,38% yaitu dibawah nilai rata-rata tingkat kesesuaian keseluruhan (78,72%).
6. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* di poliklinik rumah sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang pada kuadran A terdapat 12 atribut, pada kuadran B terdapat 16 atribut, pada kuadran C terdapat 2 atribut dan pada kuadran D terdapat 11 atribut. Pada kuadran A yang menjadi prioritas tinggi bagi rumah sakit di kelompokkan menjadi 2 kelompok, yaitu kelompok sikap dan komunikasi serta kelompok sarana prasarana.
7. Beberapa program kerja untuk implementasi peningkatan mutu poliklinik rumah sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo berdasarkan diagram kartesius adalah pengembangan web, penambahan petugas pencarian rekam medis, pengadaan pelatihan rekam medis, pembuatan SOP prioritas pasien dinas dan evaluasi kinerja dokter. Untuk sikap dan komunikasi petugas berupa evaluasi kinerja petugas perbulan mengadakan pelatihan komunikasi efektif untuk semua petugas dan melakukan evaluasi setelah pelaksanaan pelatihan. Untuk sarana prasarana poliklinik ialah renovasi ruang tunggu poliklinik dan diperlukan perbaikan fasilitas WC yang rusak.

7.2 Saran

1. Bagi Karumkit RS Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang
 - a. Diharapkan memberikan dukungan yang maksimal untuk peningkatan kualitas pelayanan di poliklinik Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang
 - b. Perlunya evaluasi kepuasan pasien secara berkala dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Bagi kepala instalasi dan kepala ruangan
 - a. Perlunya revisi aplikasi guna pengembangan web untuk pendaftaran online pasien baru

- b. Perlunya penambahan petugas pencarian Rekam Medis untuk memaksimalkan waktu tunggu pasien
 - c. Perlunya peningkatan kompetensi dengan mengadakan pelatihan serta dilakukan evaluasi setelah pelaksanaan pelatihan untuk mengukur kompetensi petugas mengalami peningkatan pasca mengikuti pelatihan.
 - d. Perlunya dilakukan monitoring dan evaluasi kinerja terhadap petugas kesehatan secara rutin dan berkala.
 - e. Perlunya dilakukan renovasi di ruang tunggu poliklinik serta perlunya dilakukan perbaikan terhadap sarana WC yang rusak untuk kenyamanan pasien .
 - f. Perlunya pembuatan SOP pelayanan pasien dinas untuk meningkatkan kepuasan pasien serta disosialisasikan ke seluruh petugas poliklinik Rumah Sakit.
3. Bagi peneliti selanjutnya
- a. Perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk melihat analisis upaya peningkatan pelayanan terhadap pasien non dinas sehingga mendapatkan pelayanan prima.
 - b. Dalam hal pendidikan sebagai pengembangan keilmuan.

