

BAB VII PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian dan analisis atas pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan, *word of mouth*, dan minat berkunjung kembali di Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil Padang, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan dipersepsikan sedang/moderat oleh pasien umum Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil.
2. Kepuasan dipersepsikan baik oleh pasien umum Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil.
3. *Word of mouth* dipersepsikan sedang/moderat oleh pasien umum Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil.
4. Minat berkunjung kembali dipersepsikan sedang/moderat oleh pasien umum Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien umum di Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil.
6. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* pasien umum di Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil.
7. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien umum di Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil.

8. *Word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien umum di Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil.

7.2. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran untuk perbaikan, antara lain :

- A. Bagi RSUP dr. M. Djamil, khususnya Poliklinik Spesialis Ambun Pagi, agar untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya perlu dilaksanakan secara bersama-sama dengan pihak pasien umum, dengan cara sebagai berikut :

1. Membangun komitmen bersama dalam perbaikan proses kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan.
2. Menciptakan dan mempertahankan kondisi kualitas pelayanan yang sudah ada, yaitu dimensi *reliability* sebagai dimensi dominan, sedangkan untuk dimensi lainnya, yaitu *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy* perlu diperhatikan dan diperbaiki lagi, salah satunya dengan mencontoh rumah sakit yang sudah maju dalam hal kualitas pelayanan sebagai perbandingan.
3. Memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya.
4. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memfokuskan upaya pada indikator yang mendapatkan skor atau nilai indeks terendah dalam penelitian ini, yaitu indikator keakuratan informasi dari petugas

administrasi. Upaya yang dapat dilakukan, antara lain (dapat dilihat pada Lampiran 3) :

- a) Petugas administrasi harus mulai membiasakan diri untuk selalu memberikan informasi yang pasien butuhkan secara lengkap di awal atau ketika proses pendaftaran pasien, misalnya jam berapa dokternya datang, tindakan apa yang akan diterima, dan berapa biaya yang harus dikeluarkan pasien.
- b) Semua petugas administrasi harus diberikan arahan atau *briefing* terlebih dahulu setiap pagi sebelum jam buka pelayanan untuk membahas informasi yang nantinya akan diperlukan pasien di hari itu agar tidak ada lagi petugas administrasi yang tidak tahu tentang informasi yang dibutuhkan pasien.

5. Diharapkan pihak manajemen dapat merencanakan dan melaksanakan strategi *patient oriented service* dalam pelayanan kesehatannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien secara emosional dan menjadi loyal terhadap Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil.

6. Lebih inovatif dengan menciptakan keunggulan-keunggulan pelayanan yang dapat memuaskan pasien, menimbulkan pengalaman positif dan niat untuk merekomendasikan kepada orang lain sehingga akan dapat menarik minat seseorang untuk berkunjung ke Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil.

B. Bagi perawat dan petugas administrasi diharapkan adanya sikap transparansi dalam menyampaikan informasi yang akurat kepada pasien selama proses layanan berlangsung.

- C. Bagi pasien, dengan kualitas pelayanan yang sudah diberikan maupun yang sedang berjalan saat ini diharapkan dapat memenuhi harapan-harapan pasien terhadap bentuk kualitas pelayanan yang harus diciptakan dan dikembangkan oleh Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil agar kepuasan pasien pun dapat meningkat.

7.3. Agenda Penelitian Mendatang

Untuk mengatasi keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini, maka pada penelitian mendatang perlu dilakukan :

1. Memilih sampel yang lebih representatif atau menggunakan *multiple item/indicator* agar dapat meningkatkan nilai AVE pada *convergent validity* sehingga dapat masuk dalam persyaratan minimal ($>0,5$). Selain itu, lebih banyak pilihan sampel yang representatif, maka akan lebih meningkatkan validitas penelitian.
2. Mereplikasi penelitian selanjutnya dengan skala besar dan memperluas ruang lingkup objeknya, tidak terbatas pada pasien umum saja, tetapi juga mencakup pasien pengguna asuransi BPJS Kesehatan dan asuransi-asuransi kesehatan lainnya.
3. Masih banyak variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien umum, *word of mouth*, dan minat berkunjung kembali, selain kualitas pelayanan. Untuk selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel penelitian yang lebih variatif sesuai perkembangan jasa/pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien umum, *word of mouth*, dan minat berkunjung kembali,

seperti nilai dan *trust* (keyakinan/kepercayaan), harapan sebelumnya, citra, tarif/harga, *customer emotion*, *customer value*, dan keunggulan layanan.

4. Memungkinkan untuk dilakukan penelitian (perpanjangan) pada industri atau perusahaan penyedia jasa yang lain.
5. Melihat temuan-temuan terbaru dalam konteks lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

