

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Lebih dari separoh responden puas (69,8%) terhadap pelayanan ruang rawatan kebidanan yang menggunakan kartu BPJS terhadap pelayanan loket BPJS, UGD, laboratorium, pelayanan farmasi dan rawatan kebidanan di RSUD M Zein Painan.
- b. Terdapat hubungan antara dimensi keberwujudan (*tangibles*) terhadap tingkat kepuasan pasien ruang rawatan kebidanan yang menggunakan BPJS terhadap pelayanan loket BPJS, UGD, laboratorium, pelayanan farmasi dan rawatan kebidanan di RSUD M Zein Painan.
- c. Terdapat hubungan antara dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap tingkat kepuasan pasien ruang rawatan kebidanan yang menggunakan BPJS terhadap pelayanan loket BPJS, UGD, laboratorium, pelayanan farmasi dan rawatan kebidanan di RSUD M Zein Painan.
- d. Terdapat hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan pasien ruang rawatan kebidanan yang menggunakan BPJS terhadap pelayanan loket BPJS, UGD, laboratorium, pelayanan farmasi dan rawatan kebidanan di RSUD M Zein Painan.
- e. Terdapat hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) terhadap tingkat kepuasan pasien ruang rawatan kebidanan yang menggunakan BPJS terhadap pelayanan loket BPJS, UGD, laboratorium, pelayanan farmasi dan rawatan kebidanan di RSUD M Zein Painan.
- f. Terdapat hubungan antara dimensi empati (*empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien ruang rawatan kebidanan yang menggunakan BPJS terhadap pelayanan loket BPJS, UGD, laboratorium, pelayanan farmasi dan rawatan kebidanan di RSUD M Zein Painan.

- g. Faktor dominan terhadap tingkat kepuasan pasien ruang rawatan kebidanan yang menggunakan BPJS terhadap pelayanan loket BPJS, UGD, laboratorium, pelayanan farmasi dan rawatan kebidanan di RSUD M Zein Painan adalah daya tanggap (responsiveness) dengan OR 5,1.

6.2 Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Direktur RSUD M Zein Painan
 - a. Perlu dilakukannya peningkatan supervisi dan evaluasi kepuasan pasien ruang rawatan kebidanan yang dapat dilakukan setiap bulan oleh pihak RS.
 - b. Perlu adanya pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) komplain pelayanan dan disosialisasikan kepada pasien melalui media informasi di RS.
2. Bagi Kepala Bidang Pelayanan
 - a. Perlu dilakukannya perbaikan pelayanan kepada atribut yang berada pada kuadran A yaitu perihal pelayanan di loket BPJS dan pelayanan laboratorium.
 - b. Perlu peningkatan sistem reward dan punishment bagi petugas dalam memberikan pelayanan untuk dapat memotivasi petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.
 - c. Perlu adanya manajemen penanganan keluhan yang dilakukan oleh bagian umum, bidang pelayanan medik, bidang fasilitas dan instalasi SIMRS dengan melakukan perbaikan pelayanan rumah sakit sedini mungkin berdasarkan prioritas seperti pelayanan di loket BPJS, pelayanan laboratorium dan sosialisasi alur pelayanan serta meningkatkan keramahan petugas dalam melakukan pelayanan.
 - d. Perlu adanya pengalokasian anggaran untuk peningkatan pengembangan, pendidikan dan pelatihan/ *workshop* kepada petugas guna meningkatkan pengetahuan dan pengalaman petugas. Bentuk

pelatihan yang dapat diikuti maupun diselenggarakan yaitu pelatihan pelayanan prima.

- e. Perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara terus menerus terhadap kualitas layanan melalui suvey kepuasan pasien di ruang rawatan kebidanan dan *quick respons* pada kotak saran dan kritik yang ditujukan kepada pasien.
 - f. Perlu pembuatan standar operasional prosedur manajemen penanganan keluhan kepada pasien.
 - g. Perlu penyediaan nomor kontak yang dapat dihubungi oleh pasien dan keluarga pasien dalam menyampaikan keluhannya secara langsung.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dan meningkatkannya dengan penilaian enam dimensi kepuasan lainnya yang belum peneliti teliti pada saat ini yaitu *competence, courtesy, credibility, security, access, communication* dan *understanding the customer*.
 - b. Perlu adanya penelitian lain dengan menggunakan desain penelitian kualitatif untuk melihat analisis pelaksanaan pelayanan pada ruang rawatan kebidanan.