

BAB 6 : PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSSN Bukittinggi tahun 2018, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Total nilai unsur persyaratan memperoleh angka 3,4542 yang termasuk kedalam kriteria baik. Berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif, pasien puas dengan unsur persyaratan.
2. Total nilai unsur sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh angka 3,5272 yang termasuk kedalam kriteria baik. Berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif, pasien puas dengan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur.
3. Total nilai unsur waktu penyelesaian memperoleh angka 2,8151 yang termasuk kedalam kriteria kurang baik. Sementara, 3 dari 3 orang informan menyatakan bahwa unsur waktu penyelesaian di instalasi rawat jalan RSSN Bukittinggi masih kurang baik. Berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif dan hasil wawancara kualitatif, pasien kurang puas dengan unsur waktu penyelesaian.
4. Total nilai unsur biaya/tarif memperoleh angka 3,4081 yang termasuk kedalam kriteria baik. Berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif, pasien puas dengan unsur biaya/tarif.

5. Total nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh angka 3,2171 yang termasuk kedalam kriteria baik. Berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif, pasien puas dengan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.
6. Total nilai unsur kompetensi pelakasa memperoleh angka 3,1685 yang termasuk kedalam kriteria baik. Berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif, pasien puas dengan unsur kompetensi pelaksana.
7. Total nilai unsur perilaku pelaksana memperoleh angka 3,4004 yang termasuk kedalam kriteria baik. Berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif, pasien puas dengan unsur perilaku pelaksana.
8. Total nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh angka 3,0567 yang termasuk kedalam kriteria kurang baik. Sementara, 2 dari 3 orang informan menyatakan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan di instalasi rawat jalan RSSN Bukittinggi masih kurang baik. Berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif dan hasil wawancara kualitatif, pasien kurang puas dengan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
9. Total nilai unsur sarana dan prasarana memperoleh angka 2,8125 yang termasuk kedalam kriteria kurang baik. Sementara, 3 dari 3 orang informan menyatakan bahwa unsur sarana dan prasarana di instalasi rawat jalan RSSN Bukittinggi masih kurang baik. Berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif dan hasil kualitatif, pasien kurang puas dengan unsur sarana dan prasarana.
10. Berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif, didapatkan nilai indeks kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSSN Bukittinggi adalah sebesar 79,36 yang termasuk kedalam kategorik baik. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian

kualitatif terhadap tiga unsur yang dinyatakan kurang baik, didapatkan bahwa ketiga pelayanan tersebut dinyatakan kurang baik karena kurangnya dokter, komplain dari pasien yang harus dirapatkan terlebih dahulu, dan luas bangunan yang kecil. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pasien puas akan pelayanan di instalasi rawat jalan RSSN Bukittinggi .

1.2 Saran

Bagi Rumah Sakit

1. Pihak RSSN Bukittinggi diharapkan memberikan pelayanan secara tepat waktu dan cepat.
2. Pihak RSSN Bukittinggi diharapkan lebih memperhatikan pengadaan kotak saran sehingga tampak oleh pasien dan menanggapi keluhan-keluhan yang diberikan oleh pasien.
3. Pihak RSSN Bukittinggi diharapkan dapat memperbaiki sarana dan prasarana yang bermasalah seperti ruang tunggu yang sempit dan bising, serta kamar mandi yang kecil dan pengap.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneruskan penelitian ini dengan desain dan metode yang berbeda untuk menilai kepuasan pasien.