

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1 Terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan dengan kepuasan pasien di Poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.
- 2 Terdapat hubungan yang signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di Poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.
- 3 Terdapat hubungan yang signifikan antara keyakinan/kepastian dengan kepuasan pasien di Poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.
- 4 Terdapat hubungan yang signifikan antara empati/perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.
- 5 Terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.
- 6 Dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, adalah : kualitas pelayanan perawat 63,5%, kualitas pelayanan di loket pendaftaran 57,7%, kualitas pelayanan dokter 55,4%, kualitas fasilitas dan lingkungan 40,3% dan kualitas pelayanan apotek 27,9%. Dengan demikian yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah kualitas pelayanan perawat. Yang paling berpengaruh adalah kualitas pelayanan perawat.

Hasil wawancara mendalam didapatkan hasil :

#### A. Pelayanan Perawat

Pelayanan perawat sudah cukup bagus dan memuaskan sebagian besar pasien, namun jumlah perawat masih kurang dibandingkan dengan jumlah pelayanan yang ada. Suasana lingkungan dan fasilitas yang ada di poliklinik sangat tidak mendukung terhadap kelancaran perawat dalam menjalankan tugas, seperti tidak tersedianya meja perawat, lemari arsip di ruangan pelayanan begitu juga dengan masalah keterlambatan dokter

masuk di poliklinik dan keterlambatan status pasien dari loket pendaftaran perawat sering jadi sasaran omelan pasien.

B. Pelayanan loket pendaftaran :

Waktu tunggu serta kenyamanan ruang tunggu diloket pendaftaran yang kecil dan sempit dengan jumlah kursi yang tidak seimbang dengan jumlah kunjungan setiap hari merupakan masalah utama yang didapatkan di loket pendaftaran. Jarak loket pendaftaran dengan poliklinik cukup terpisah jauh dan tidak tersedianya informasi alur layanan, petunjuk arah dan jadwal kunjungan dokter juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan pasien di loket pendaftaran. Proses input data ke komputer cukup lama (lebih dari 15 menit), juga termasuk penyebab kurang nyamannya pasien di loket pendaftaran.

C. Pelayanan Dokter di Poliklinik Rawat Jalan

Masalah keterlambatan dokter datang di poliklinik merupakan salah satu yang memicu ketidakpuasan pasien berobat di poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achma Darwis.

D. Fasilitas dan Lingkungan di poliklinik rawat jalan :

Permasalahan yang menonjol terdapat pada kondisi ruangan yang sempit dan tidak representatif yang ditambah dengan fasilitas yang belum memadai sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan di poliklinik rawat jalan, baik terhadap kenyamanan pasien maupun petugas.

E. Pelayanan di apotek rawat jalan :

Di apotek permasalahan juga terkait dengan kondisi ruang tunggu yang sempit dan jumlah kursi sedikit, namun antriannya tidak terlalu ramai jika dibandingkan dengan ruang pendaftaran dan poliklinik. Penjelasan aturan dan dosis obat jarang dilakukan, namun ada tercatat di bungkus obat dengan jelas. Kondisi ruangan pelayanan petugas yang terbatas dan resiko banjir juga berpengaruh terhadap kenyamanan petugas di apotek.

## 6.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota, sesuai dengan hasil penelitian ini, saran untuk perbaikan yang perlu disampaikan pada pihak manajemen rumah sakit diantaranya :

### 1. Poliklinik Rawat Jalan :

1. Dalam perencanaan pembangunan gedung poliklinik yang baru harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana dengan teknologi modern yang penataan ruangan dan fasilitasnya berpedoman kepada Permenkes 56 tahun 2014.
2. Mengkoordinasikan dan menegaskan kembali tentang penetapan jadwal kedatangan dokter sesuai dengan SPM yang sudah disepakati sebelumnya.
3. Membuat papan informasi jadwal kedatangan dokter di pintu masuk poliklinik rawat jalan, agar pasien tidak merasa bingung.
4. Perlu difikirkan untuk solusi terbaik berkaitan dengan kekurangan SDM spesialis di rumah sakit ini, terutama dokter 4 besar mengacu kepada SPM yang berlaku, yaitu masing-masing minimal 2 dokter spesialis yang tetap.
5. Perlu juga di lakukan penambahan tenaga perawat, terutama pada poli yang kunjungannya banyak.
6. Untuk kenyamanan pelayanan spesialis dokter reveral yang pasiennya diatas 100 orang per hari dan juga pasiennya upayakan penambahan jadwal kunjungan 2-3 kali seminggu.
7. Perlu tanda panggilan digital yang berkaitan dengan kartu antrian di loket pendaftaran yang dipasang pada masing-masing poliklinik untuk memudahkan pasien dalam menunggu antrian.

### 2. Loket pendaftaran :

1. Pembinaan dan penataan ruang rekam medik dan penataan ruangan penyimpanan status pasien
2. Menambah loket pendaftaran sesuai dengan jumlah kunjungan setiap hari, agar proses pendaftaran pasien lebih cepat dan lebih lancar, terutama pada saat pasien ramai.

3. Perlu penambahan SDM di ruang rekam medik yang benar-benar profesional di bidang administrasi dan komputer untuk kelancaran sistem pelayanan di loket pendaftaran.
4. Perlu dilakukan sosialisasi dengan petugas ruangan dan dibuatkan SPO tentang sistim pengembalian status pasien post rawat inap ke rekam medik.
5. Evaluasi program SIM-RS, dan segera di perbaiki sistem data dan program, agar SIM-RS dapat bekerja secara cepat dan dapat terhubung kesemua unit pelayanan di rumah sakit SIM-RS
6. Pengadaan ruang informasi khusus di loket pendaftaran dengan petugas yang profesional di bidang komunikasi publik, dengan harapan pasien tidak bingung dengan sistem sistem layanan di rumah sakit ini.
7. Melengkapi loket pendaftaran dengan sistem kartu antrian digital untuk kenyamanan dan kepuasan pasien yang datang.
8. Melengkapi loket pendaftaran dengan informasi jadwal kunjungan dokter dan petunjuk arah ke poliklinik rawat jalan.

### **3. Apotek :**

- a. Perlu dilakukan telaah ulang untuk rencana renovasi gedung farmasi yang lebih luas dan nyaman, baik di ruang pelayanan dan gudang obat maupun di ruang tunggu pasien dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman.
- b. Sebaiknya dibangun gedung khusus untuk apotek BLUD rumah sakit agar tidak tumpang tindih dengan apotek utama.
- c. Harus diadakan pengeras suara di apotek, untuk memudahkan pasien dalam menunggu panggilan pengambilan obat di apotek.
- d. Dilakukan bimbingan atau pelatihan khusus etika dan komunikasi efektif bagi petugas apotek dalam penyampaian informasi yang penting terhadap pasien yang menebus obat apotek.