

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan berupa

1. Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden yang berobat pada poliklinik orthopedi sebagian besar adalah perempuan. Meskipun perbandingan responden perempuan dan laki-laki tidak terlalu jauh perbedaannya. Usia responden sebagian besar adalah dewasa awal dengan *range* 21-39 tahun. Berdasarkan pendidikan pasien yang berobat pada poliklinik orthopedi sebagian besar sudah masuk ke dalam status pendidikan tinggi dengan 48,6% untuk pendidikan setara SMA dan sebanyak 26,1 % responden mencapai jenjang perguruan tinggi. Pekerjaan responden sebagian besar adalah pensiunan dan ibu rumah tangga.
2. Tingkat kepuasan pasien dihitung berdasarkan nilai persepsi atau PQ (*perceived quality*) dikurangi dengan nilai harapan atau EQ (*expected quality*). Hasil perhitungan antara harapan dan persepsi pasien berdasarkan keseluruhan dimensi mutu didapatkan nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter adalah -0,402 yang berarti bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan dokter. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi responden didapatkan sebanyak 169 dari 210 responden merasa tidak puas terhadap pelayanan dokter.
3. Penilaian pasien terhadap kualitas mutu pelayanan dokter di poliklinik orthopedi RSUP DR M Djamil Padang sebesar 79,27 dengan interpretasi B atau baik.

## 6.2 Saran

1. Bagi RSUP DR M Djamil
  - a. Diharapkan dapat melakukan pemantauan tingkat kepuasan pasien secara berkala dari berbagai aspek pelayanan.
  - b. Diharapkan dapat melakukan evaluasi kinerja bagi setiap petugas, yang selanjutnya dapat dijadikan pertimbangan kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.
  - c. Diharapkan dapat melakukan perbaikan sistem informasi terkait kehadiran dokter yang bertugas.
  - d. Khususnya Poliklinik orthopedi dapat memberlakukan sistem keluhan dan saran untuk setiap pasien pengunjung poliklinik.
  - e. Diharapkan dapat dilakukan penambahan jumlah dokter spesialis di Poliklinik Orhopedi.
2. Bagi dokter di poliklinik orthopedi RSUP DR M Djamil dapat senantiasa mengevaluasi kinerja untuk dapat menyesuaikan dengan harapan pasien.
4. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Dapat melakukan penelitian dengan membandingkan tingkat kepuasan pasien peserta JKN dan pasien yang bukan peserta JKN.
  - b. Dapat membuat antara perbandingan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit swasta.

