BAB 1 : KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

1) Lebih banyak responden yang tidak loyal di instalasi rawat jalan RSUD dr Achmad Darwis.
2) Lebih banyak responden yang menilai mutu pelayanan sudah baik, dengan urutan paling baik sampai tidak baik berdasarkan proporsi nilai masing-masing dimensi adalah reabilitas, jaminan, daya tanggap, empati dan bukti fisik.
3) Lebih banyak responden yang memiliki hambatan pindah tinggi, urutan hambatan pindah paling tinggi sampai rendah berdasarkan proporsi nilai masing-masing subvariabel adalah hubungan antarpersonal dan daya tarik RS lain.
4) Berdasarkan hasil penelitian, gambaran proporsi dari karakteristik individu pasien di instalasi rawat jalan adalah sebagai berikut :

a. Lebih dari separoh responden dari kelompok umur tua.

b. Sebagian besar responden berpendidikan rendah.

c. Sebagian besar responden berpenghasilan rendah.

d. Lebih dari separoh responden memiliki jarak tempat tinggal yang dekat dari RSUD dr Achmad Darwis.

5) Mutu pelayanan dengan loyalitas pasien ternyata tidak memiliki hubungan yang bermakna, namun terdapat kecenderungan pasien yang loyal lebih banyak menilai mutu pelayanan baik.
6) Hambatan pindah memiliki hubungan yang bermakna dengan loyalitas.

7) Pada karakteristik individu, tidak terdapat hubungan yang bermakna antara umur, penghasilan, pendidikan dan jarak tempat tinggal dengan loyalitas.

1.2 Saran

1. Menetapkan target waktu tunggu dokter maksimal (45-60 menit) dan dikoordinasikan kepada seluruh dokter dan staf.
2. Lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada pasien dengan 5S (senyum, salam sapa, sopan dan santun) serta menjalin hubungan baik dengan pasien diantaranya dapat dilakukan dengan pelayanan prima khusus dokter dan pelatihan *service exsperience.*
3. Perlunya suatu upaya untuk memantau dan menganalisa setiap keluhan dan harapan pasien yang berkaitan dengan kualitas pelayanan rumah sakit.
4. Pihak rumah sakit hendaknya lebih meningkatkan fasilitas penunjang di rumah sakit seperti menambah atau mengganti kursi yangmembuat pasien nyaman sesuai kondisi pasien di ruang tunggu seperti membedakan kursi antara orang tua dan anak-anak.
5. Reabilitas atau kehandalan sebagai dimensi yang mempunyai hubungan paling dominan terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan dapat dijadikan keunggulan bersaing bagi pihak RSUD dr Achmad Darwis di Kab. 50 Kota dengan meberikan pelatihan/*training* petugas dan mengikutkan para petugas dalam seminar atau *workshop* dalam rangka meningkatkan wawasan.
6. Memberlakukan jadwal pelayanan yang pasti (jam buka dan tutup serta jadwal dokter setiap harinya), jadwal yang pasti ini ditentukan agar pasien dapat memperhitungkan waktu kedatangannya sehingga diharapkan waktu tunggu dokter menjadi lebih singkat.

7. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih detail dalam menyusun instrumen penelitian sehingga dapat menggali informasi lebih terkait faktor-faktor yang berhubungan terhadap loyalitas pasien.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA