

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang dilakukan di poliklinik rawat jalan Semen Padang Hospital, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien hanya mencapai 72,5%. Angka ini masih di bawah standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yakni >90%.
2. Dimensi *reliability* (kehandalan) belum dapat memuaskan pasien dalam atribut kemudahan prosedur pendaftaran rawat jalan, ketepatan waktu pelayanan dokter, kejelasan informasi dari perawat terkait pelayanan, kejelasan dan kehandalan dokter dalam memberikan informasi mengenai penyakit dan penjelasan petugas apotik tentang informasi dosis dan aturan minum obat. Tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada waktu kedatangan dokter yang tidak sesuai jadwal (58,66%).
3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) belum dapat memuaskan pasien dalam atribut kecepatan proses pendaftaran, kecepatan waktu tunggu pelayanan dokter di poliklinik, ketanggapan perawat dalam melayani pasien yang datang dan kecepatan waktu tunggu pelayanan obat di farmasi. Tingkat kepuasan paling rendah terdapat waktu tunggu pelayanan dokter dipoliklinik (64,49%).
4. Dimensi *assurance* (jaminan) belum dapat memuaskan pasien dalam atribut penyampaian informasi petugas loket pendaftaran tentang prosedur dan alur

pelayanan, kemampuan dokter meyakinkan pasien, kemampuan perawat dalam memberikan informasi mengenai penyakit pasien, ketelitian petugas farmasi dalam meracik dan menyerahkan obat dan sikap petugas untuk memperlakukan pasien sama. Tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada kinerja petugas loket pendaftaran dalam memberikan informasi kepada pasien (72,82%).

5. Dimensi *emphaty* (empati) belum dapat memuaskan pasien dalam atribut dokter memberikan waktu yang cukup untuk melayani pasien, kepedulian dokter terhadap keluhan dan keinginan pasien, kepedulian perawat terhadap pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien, motivasi perawat memberikan semangat kepada pasien untuk sembuh dan suasana keluarga dalam lingkungan pelayanan. Tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada kinerja perawat dalam memberikan motivasi/semangat kepada pasien (69,36%).
6. Dimensi *tangible* (bukti fisik) belum dapat memuaskan pasien dalam atribut keadaan ruang tunggu di loket pendaftaran, ketersediaan informasi alur dan penunjuk arah layanan, ketersediaan informasi jadwal kunjungan dokter, kondisi ruang tunggu gedung poliklinik, kondisi ruang tunggu di apotik, penampilan petugas pendaftaran, penampilan dokter dan penampilan perawat. Tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada ketersediaan informasi mengenai alur dan petunjuk arah layanan yang tersedia dengan jelas di rumah sakit (76,84%).
7. Masalah kepuasan pasien yang menjadi prioritas utama yaitu mengenai prosedur pendaftaran rawat jalan, waktu kedatangan dokter yang belum

sesuai, sikap dan komunikasi petugas yang tidak optimal, serta waktu tunggu obat yang belum sesuai standar.

7.2 Saran

Saran dari hasil penelitian ini ada beberapa hal yang dapat dikemukakan untuk rumah sakit dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Untuk Manajemen Rumah Sakit

- Diperlukannya dukungan dan komitmen dari pihak manajemen rumah sakit untuk menunjang perbaikan pelayanan di poliklinik rawat jalan Semen Padang Hospital
- Perlu dilakukannya supervisi dan evaluasi kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan secara berkala agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada
- Perlu dilakukannya monitoring dan evaluasi kinerja petugas secara rutin agar dapat menjadi acuan perbaikan dan sebagai deteksi awal untuk menunjang perbaikan kinerja petugas
- Perlu dibuatkannya kebijakan strategis mengenai sistem reward sebagai bentuk apresiasi kinerja bagi petugas rumah sakit
- Perlu dilakukannya evaluasi jadwal praktek dokter agar dapat tersebar merata sehingga tidak ada penumpukan pasien pada waktu tertentu.
- Perlu dilakukannya optimalisasi sistem monitoring dan evaluasi terkait keterlambatan dokter

2. Untuk Dokter Rumah Sakit

- Perlu dilakukannya optimalisasi penggunaan e-resep bagi setiap dokter yang bertugas sehingga memudahkan petugas farmasi dalam melakukan pembacaan resep dan meminimalisir kesalahan pemberian obat
- Perlu diperkuatnya komitmen bagi dokter baik purnawaktu maupun dokter paruhwaktu mengenai jadwal kedatangan dan konfirmasi keterlambatan
- Perlu dilakukannya koordinasi dan juga evaluasi mengenai kesepakatan mengenai jadwal kedatangan dokter.
- Perlu dilakukannya peninjauan untuk penambahan dokter spesialis purnawaktu.

3. Untuk Poliklinik Rawat Jalan

- Perlu dilakukannya penambahan tenaga perawat di poliklinik rawat jalan agar dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada pasien.
- Perlu dilakukannya optimalisasi sistem konfirmasi keterlambatan dokter agar informasi jadwal dokter diketahui oleh seluruh pasien

4. Untuk Admisi Rumah Sakit

- Perlu dilakukannya penambahan informasi mengenai alur pendaftaran rawat jalan, dapat berupa banner maupun media komunikasi lainnya sehingga dapat membantu pasien dalam memahami prosedur pendaftaran yang ada terutama pada pasien baru, maupun pasien lansia.

- Perlu dilakukannya penambahan tenaga admisi pendaftaran rawat jalan agar dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada pasien
- Perlu dilakukannya penambahan petugas *front officer* pada pelayanan poliklinik rawat jalan

5. Untuk Farmasi Rumah Sakit

- Perlu dilakukannya evaluasi terkait pengadaan obat sehingga tidak terjadi kekosongan stok obat tertentu
- Perlu dibuatkannya kesepakatan antara pihak rumah sakit dengan pihak asuransi terkait sistem konfirmasi klaim obat

6. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan dan analisis prioritas masalah kepuasan yang ada. Terdapat banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang belum dibahas dalam penelitian ini. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lanjutan terhadap kepuasan pasien dengan lebih kompleks dan komprehensif.