

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka beberapa kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Lebih dari separuh Pasien tidak memiliki loyalitas di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018.
2. Lebih dari separuh Pasien menyatakan bahwa tampilan fisik (*tangible*) rumah sakit kurang baik di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018
3. Hampir separuh Pasien yang berkunjung menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) petugas kurang baik di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018.
4. Lebih dari separuh Pasien yang berkunjung menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) dari petugas kurang baik di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018
5. Hampir separuh dari Pasien yang berkunjung menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) kurang baik di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018.
6. Hampir separuh dari Pasien yang berkunjung menyatakan bahwa empati (*empathy*) petugas kurang baik di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018.
7. Terdapat hubungan yang bermakna antara tampilan fisik (*tangible*) dengan loyalitas pasien di Poliklinik RSUD Arosuka
8. Tidak Terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan loyalitas pasien di Poliklinik RSUD Arosuka.

9. Tidak Terdapat hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan loyalitas pasien di Poliklinik RSUD Arosuka
10. Terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan loyalitas pasien di Poliklinik RSUD Arosuka
11. Terdapat hubungan yang bermakna antara empati (*empathy*) dengan loyalitas pasien di Poliklinik RSUD Arosuka
12. Terdapat hubungan yang paling dominan bermakna antara bukti fisik (*tangible*) dengan loyalitas pasien di poliklinik RSUD Arosuka

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit

a. Pelayanan Registrasi

- 1) Diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk melengkapi sistem informasi rumah sakit dengan SIM RS terintegrasi sesuai Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2014, dengan SIM RS pada pelayanan registrasi dapat mempermudah karyawan dalam menyimpan rekam medis pasien, menambahkan sistem antrian dengan sistem komputer, registrasi online, registrasi dengan SMS sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan registrasi yang dapat berpengaruh pada kecepatan pelayanan yang lainnya.
- 2) Diharapkan pihak manajemen rumah sakit untuk mengingatkan kepada karyawan registrasi untuk memberikan pelayanan yang sopan, menepati janji, dan memperhatikan kebutuhan pasien.

- 3) Diharapkan pihak rumah sakit untuk memberikan pelatihan empati dan *service excellent* bagi tenaga registrasi dan menerapkan strategi *patient oriented service* dan *problem solving* sehingga karyawan dapat melayani pasien dengan optimal
- 4) Diharapkan pada pihak manajemen rumah sakit untuk memberikan *reward dan konsekuensi* yang jelas bagi karyawan registrasi maupun bagian pelayanan registrasi yang dapat atau tidak dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sebagai motivasi untuk masa yang akan datang.

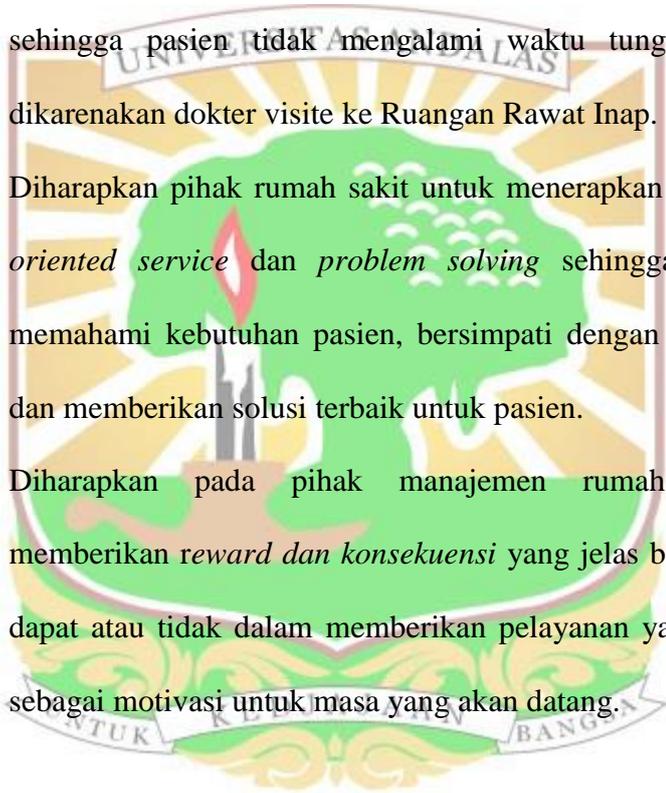
b. Pelayanan Perawat

- 1) Diharapkan pihak rumah sakit membuat kegiatan yang dapat dilakukan oleh perawat sebelum pelayanan dokter dimulai seperti pemeriksaan kesehatan atau anamnesa awal sebelum dokter datang, menanyakan keluhan pasien, memberikan pendidikan kesehatan secara personal, penyuluhan dalam bentuk ceramah dan diskusi bersama, dan menyediakan leaflet untuk pasien sehingga pasien memiliki kegiatan selama menunggu pelayanan Poliklinik dimulai.
- 2) Diharapkan pihak rumah sakit untuk memberikan pelatihan empati dan *service excellent* bagi perawat dan menerapkan strategi *patient oriented service* dan *problem solving* sehingga perawat dapat memahami kebutuhan pasien, bersimpati dengan keluhan pasien dan memberikan solusi terbaik untuk pasien.

- 3) Diharapkan pada pihak manajemen rumah sakit untuk memberikan *reward dan konsekuensi* yang jelas bagi perawat yang dapat atau tidak dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sebagai motivasi untuk masa yang akan datang.

c. Pelayanan Dokter

- 1) Diharapkan pihak rumah sakit untuk mengatur jadwal kunjungan dokter ke Poliklinik sesuai dengan jadwal pelayanan seharusnya sehingga pasien tidak mengalami waktu tunggu yang lama dikarenakan dokter visite ke Ruang Rawat Inap.
- 2) Diharapkan pihak rumah sakit untuk menerapkan strategi *patient oriented service* dan *problem solving* sehingga dokter dapat memahami kebutuhan pasien, bersimpati dengan keluhan pasien dan memberikan solusi terbaik untuk pasien.
- 3) Diharapkan pada pihak manajemen rumah sakit untuk memberikan *reward dan konsekuensi* yang jelas bagi dokter yang dapat atau tidak dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sebagai motivasi untuk masa yang akan datang.



d. Pelayanan Penunjang Medis

- 1) Diharapkan pihak rumah sakit untuk dapat meningkatkan peralatan penunjang medis rumah sakit yang lebih lengkap dan modern lagi demi memenuhi kebutuhan pemeriksaan pasien.
- 2) Diharapkan pihak rumah sakit untuk memberikan pelatihan empati dan *service excellent* bagi petugas pelayanan penunjang medis dan menerapkan strategi *patient oriented service* dan *problem solving* sehingga petugas pelayanan penunjang medis dapat menjelaskan kepada pasien tentang prosedur tindakan yang akan dilakukan dan dampaknya bagi pasien sehingga pasien merasa diperhatikan.
- 3) Diharapkan pada pihak manajemen rumah sakit untuk memberikan *reward dan konsekuensi* yang jelas bagi karyawan atau tenaga kesehatan pada pelayanan penunjang medis yang dapat atau tidak dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sebagai motivasi untuk masa yang akan datang.

e. Pelayanan Apotik

- 1) Diharapkan pihak rumah sakit untuk dapat meningkatkan ketersediaan obat-obatan sesuai dengan daftar obat generik yang dikeluarkan oleh Kemenkes RI yang diperlukan pasien sehingga pasien tidak harus membeli obat diluar rumah sakit.
- 2) Diharapkan pihak rumah sakit menghimbau kepada karyawan di apotik untuk memberikan pelayanan yang optimal dan cepat kepada pasien sesuai dengan standar (waktu tunggu obat jadi < 30 menit, obat racikan < 60 menit)

- 3) Diharapkan pada pihak manajemen rumah sakit untuk memberikan *reward dan konsekuensi* yang jelas bagi karyawan apotik yang dapat atau tidak dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sebagai motivasi untuk masa yang akan datang.

f. Pelayanan kasir

- 1) Diharapkan pihak rumah sakit untuk memberikan pelatihan empati dan *service excellent* bagi petugas kasir dan menerapkan strategi *patient oriented service* dan *problem solving* sehingga petugas kasir tidak hanya semata-mata melayani pembayaran tetapi juga ramah menyapa dan menanyakan keadaan pasien dan keluhan yang dirasakan baik mengenai pembayaran maupun hal lain yang dirasa perlu demi meningkatkan kepuasan pasien.
- 2) Diharapkan pada pihak manajemen rumah sakit untuk memberikan *reward dan konsekuensi* yang jelas bagi petugas kasir yang dapat atau tidak dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sebagai motivasi untuk masa yang akan datang.

2. Bagi Institusi Pendidikan

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi ilmiah dalam bidang keperawatan khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan.
- b. Diharapkan kepada pihak pendidikan melakukan sosialisasi dan diskusi lebih lanjut kepada mahasiswa terkait kualitas pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan sebagai persiapan dari mahasiswa saat praktek lapangan dan masuk di dunia kerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti mengharapkan dapat dilakukan penelitian lanjutan oleh peneliti lain tentang kualitas pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan dengan menggunakan penelitian kualitatif sehingga peneliti dapat mengetahui lebih jauh tentang kualitas pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan.
- b. Peneliti mengharapkan dapat dilakukan penelitian lanjutan oleh peneliti lain tentang kualitas pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan dengan menggunakan desain eksperimental sehingga peneliti dapat mengetahui cara penanganan kualitas pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan.

