

## BAB 7

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *responsiveness* di Klisepa Indarung secara keseluruhan berada pada kategori puas. Sebagian besar pasien merasa puas terhadap ketanggapan dokter, namun sebagian pasien masih belum merasa puas terhadap kecepatan pelayanan petugas pendaftaran dan ketanggapan perawat dalam membantu kebutuhan pasien.
2. Tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *assurance* di Klisepa Indarung secara keseluruhan berada pada kategori puas. Sebagian besar pasien merasa puas terhadap kompetensi dan sikap dokter, namun atribut terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas dan pasien masih belum memuaskan sebagian pasien.
3. Tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *tangible* di Klisepa Indarung secara keseluruhan berada pada kategori puas. Sebagian besar pasien merasa puas terhadap kebersihan dan kerapian fasilitas serta penampilan petugas, namun kecukupan jumlah tempat duduk di ruang tunggu masih belum memenuhi harapan sebagian pasien.
4. Tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *empathy* di Klisepa Indarung secara keseluruhan berada pada kategori puas. Sebagian besar pasien merasa puas terhadap perhatian dan pelayanan yang diberikan dokter, namun keramahan petugas pendaftaran dan perawat masih dinilai belum memuaskan oleh sebagian pasien.
5. Tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *reliability* di Klisepa Indarung secara keseluruhan berada pada kategori puas. Sebagian besar pasien merasa puas terhadap ketepatan waktu dan kejelasan informasi yang diberikan dokter dan perawat, namun prosedur

pendaftaran masih dinilai kurang jelas dan berbelit-belit oleh sebagian pasien.

## 7.2 Saran

Secara umum, tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Semen Padang Indarung sudah berada pada kategori puas dengan rata-rata TKI sebesar 84,4%, yang telah memenuhi standar minimal pemerintah berdasarkan Permenkes No. 30 Tahun 2022 ( $\geq 76,61\%$ ). Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, antara lain:

### A. Bagi Klisepa Indarung

- a. Dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa atribut kecepatan pelayanan petugas pendaftaran (71,9%) dan ketanggapan perawat dalam membantu kebutuhan pasien (72,5%) masih berada pada kategori kurang puas. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan petugas pendaftaran serta ketanggapan perawat dalam membantu kebutuhan pasien.
- b. Dimensi *assurance* menunjukkan bahwa atribut terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas dan pasien memiliki tingkat kepuasan terendah (67,3%) dan masih berada pada kategori kurang puas. Oleh karena itu, perlu dibangun suasana kekeluargaan antara petugas dan pasien melalui pelatihan komunikasi interpersonal dan pendekatan *patient-centered care*.
- c. Dimensi *tangible* menunjukkan bahwa atribut jumlah tempat duduk di ruang tunggu memiliki tingkat kepuasan sebesar 70,0% dan masih berada pada kategori kurang puas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penambahan jumlah tempat duduk di ruang tunggu guna meningkatkan kenyamanan pasien.
- d. Dimensi *empathy* menunjukkan bahwa atribut keramahan petugas pendaftaran (72,3%) dan keramahan perawat (72,1%) dalam melayani pasien masih berada pada kategori kurang puas. Oleh

karena itu, perlu dilakukan peningkatan keramahan petugas pendaftaran dan perawat dalam melayani pasien melalui pelatihan *service excellent* dan komunikasi efektif.

- e. Dimensi *reliability* menunjukkan bahwa atribut prosedur pendaftaran memiliki tingkat kepuasan sebesar 71,6% dan masih berada pada kategori kurang puas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyederhanaan dan kejelasan prosedur pendaftaran agar tidak berbelit-belit, serta sosialisasi alur pendaftaran kepada seluruh petugas dan pasien.

#### B. Peneliti Selanjutnya

- a. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk bisa meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien lebih kompleks dan komprehensif dengan dimensi kualitas pelayanan kesehatan lainnya, serta menggunakan metode analisis yang lebih beragam sehingga mendapatkan hasil yang optimal.
- b. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut yang menganalisis hubungan antara karakteristik sosiodemografi pasien seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan tipe pembayaran dengan tingkat kepuasan pasien di Klisepa Indarung, mengingat variabel-variabel tersebut belum dianalisis hubungannya dalam penelitian ini.