

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

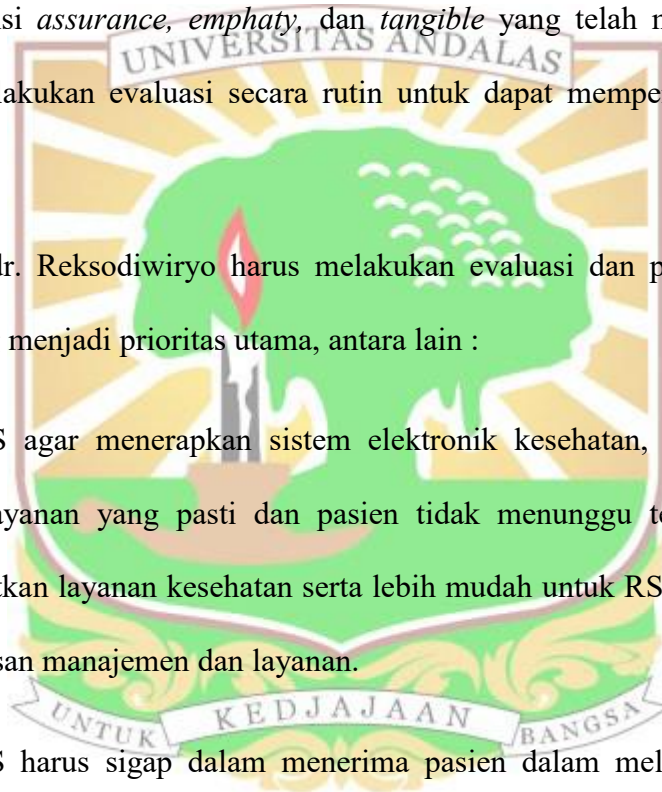
Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan mengenai analisis kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) pada pelayanan rawat jalan rumah sakit tk. III dr. reksodiwiryono tahun 2020, diketahui :

1. Sebagian besar responden memiliki rentang usia 16-76 tahun yang didominasi oleh wanita, pendidikan terakhir sebagian besar responden tamatan SMA, dan kepesertaan JKN paling tinggi yaitu PBI (Penerima Bantuan Iuran).
2. Berdasarkan dari hasil penelitian dimensi *reliability* dan *responsiveness* yang belum dapat memenuhi kepuasan pasien peserta JKN di layanan rawat jalan RS dr. Reksodiwiryono.
3. Berdasarkan analisis diagram kartesius terdapat empat kuadran, dengan kuadran A terdapat lima atribut, kuadran B tujuh atribut, kuadran C tiga atribut, dan kuadran D enam atribut.
4. Prioritas utama dalam peningkatan kinerja layanan rawat jalan yakni kedisiplinan jadwal layanan (58,4%) pada dimensi *reliability*. Menurut peneliti untuk mempebaikinya bisa dilakukan dengan beberapa metode, seperti dilakukannya rapat evaluasi terhadap layanan rawat jalan, melakukan suvey kepuasan pelanggan secara rutin, memberikan nomor antrian dan jadwal yang sesuai agar pasien tidak menunggu terlalu lama, menerapkan sistem elektronik kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.2 Saran

1. Bagi Rumah Sakit

- a. Pihak RS dr. Reksodiwiryo harus memperbaiki dan meningkatkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* mutu pelayanan rawat jalan dengan melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan dalam pemberian layanan kesehatan kepada pasien.
- b. Pihak RS dr. Reksodiwiryo harus mempertahankan kinerja petugas kesehatan pada dimensi *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* yang telah memuaskan pasien JKN serta lakukan evaluasi secara rutin untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan.
- c. Pihak RS dr. Reksodiwiryo harus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap atribut yang menjadi prioritas utama, antara lain :
 1. Pihak RS agar menerapkan sistem elektronik kesehatan, agar menciptakan jadwal layanan yang pasti dan pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan kesehatan serta lebih mudah untuk RS dalam melakukan pengawasan manajemen dan layanan.
 2. Pihak RS harus sigap dalam menerima pasien dalam melakukan pelayanan administrasi serta pelayanan kesehatan lainnya
 3. Dokter dan perawat agar meningkatkan kinerja dalam menangani pasien dengan cepat dan tepat saat pemeriksaan maupun terhadap keluhan pasien
 4. Menegakkan kedisiplinan jadwal pelayanan rawat jalan agar pelayanan yang diberikan tepat waktu



5. Petugas kesehatan harus selalu ada dimeja pusat informasi agar pasien dengan mudah untuk mencari dan menanyakan informasi serta petugas harus jelas dalam memberikan informasi kepada pasien.

