

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

##### **1. Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Dolopo**

- Hasil indeks secara keseluruhan yang mencakup lima variabel yaitu keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, berwujud berdasarkan kenyataannya sebesar 2,87 yaitu masuk dalam kategori baik sedangkan harapannya sebesar 3,64 termasuk dalam kategori sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan yang terjadi belum sesuai dengan harapan pasien rawat inap di RSUD Dolopo.
- Dari 5 variabel, hasil indeks tertinggi berdasarkan kenyataannya adalah variabel keyakinan yaitu sebesar 3,01 yang masuk dalam kategori baik.
- Sesuai hasil indeks berdasarkan harapan yang paling tinggi adalah variabel keandalan sebesar 3,69 yang termasuk dalam kategori sangat penting.
- Hasil dari keseluruhan variabel yang digunakan, hasil indeks berdasarkan kenyataan yang mendapatkan nilai indeks terendah

adalah variabel berwujud sebesar 2,69 yang masuk dalam kategori cukup.

## 2. Unsur-Unsur Yang Perlu Ditingkatkan Kualitas Pelayanannya

- Jadwal *visite* (kunjungan) dokter dengan nilai indeks berdasarkan kenyataannya sebesar 2,58 sedangkan nilai indeks berdasarkan harapan responden sebesar 3,74. Hal ini menunjukkan bahwa unsur ini pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pasien.
- Ketersediaan waktu konsultasi tentang kefarmasian dengan nilai indeks berdasarkan kenyataannya sebesar 2,65 sedangkan nilai indeks berdasarkan harapan responden sebesar 3,54. Hal ini menunjukkan bahwa unsur ini pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pasien karena belum tersedia di RSUD Dolopo.
- Kebersihan dan kenyamanan ruangan dengan nilai indeks berdasarkan kenyataannya sebesar 2,12 sedangkan nilai indeks berdasarkan harapan responden sebesar 3,67. Hal ini menunjukkan bahwa unsur ini pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pasien.
- Kelengkapan fasilitas alat kesehatan dan kelengkapan obat dengan nilai indeks berdasarkan kenyataannya sebesar 2,61 sedangkan nilai indeks berdasarkan harapan responden sebesar 3,93. Hal ini

menunjukkan bahwa unsur ini pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pasien.

- Ketersediaan jumlah perawat dan dokter dengan nilai indeks berdasarkan kenyataannya sebesar 2,76 sedangkan nilai indeks berdasarkan harapan responden sebesar 3,60. Hal ini menunjukkan bahwa unsur ini pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pasien.

## **B. Saran**

Berkaitan dengan hasil penelitian Analisis Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Kesehatan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun Tahun 2012 (Studi Kasus Pada Pelayanan Rawat Inap), Peneliti dapat memberikan saran/ rekomendasi sebagai berikut :

1. Agar kemampuan pelayanan instalasi rawat inap terus konsisten dan lebih ditingkatkan baik dari prosedur pelayanan lebih diperjelas, jadwal kunjungan dokter tepat waktu, kesiapan serta kecepatan dalam melayani kebutuhan pasien sehingga kepuasan dari pasien tetap terjaga dengan baik. Terkait hal ini terdapat beberapa langkah yang dapat ditempuh:
  - Memasang prosedur pelayanan di beberapa titik lokasi RSUD Dolopo supaya bukan hanya pasien atau keluarga yang paham akan prosedur di rumah sakit akan tetapi semua pihak paham bagaimana prosedur

- RSUD Dolopo memperketat jadwal kunjungan dokter serta menambah jumlah dokter sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien.
2. Agar kemauan dan ketanggapan petugas terus ditingkatkan lagi dengan menjaga kelancaran perawat/dokter dalam berkomunikasi dengan pasien sehingga semua informasi yang dibutuhkan dari kedua pihak baik IRI maupun pasien atau keluarga dapat diterima dengan baik. Kecepatan petugas dalam memberikan informasi sangat penting sehingga informasi mengenai pasien harus cepat disampaikan begitu juga sebaliknya serta untuk menanggapi keluhan dari pasien, IRI sebaiknya mengaktifkan kotak saran dan dalam jangka waktu tertentu menyebarkan angket sehingga dapat mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang ada di RSUD Dolopo.
  3. Agar tetap menjaga kepercayaan dan keyakinan yang diberikan pasien rawat inap di RSUD Dolopo. Sikap ramah dan sopan sebagai orang timur harus tetap dipertahankan, begitu juga dengan kemampuan paramedis dalam bekerja dan untuk kesembuhan pasien harus tetap konsisten dan ditingkatkan. Terkait hal ini dapat ditempuh dengan beberapa langkah sebagai berikut :
    - Pihak RSUD Dolopo rutin mengadakan pelatihan-pelatihan kepada semua petugas kesehatan untuk meningkatkan kemampuan.
    - Jadwal perawat/ dokter dalam mengontrol pasien lebih dimaksimalkan
  4. Agar memberikan kepedulian dan perhatian pribadi kepada pasien terus

lain, peduli terhadap keluhan pasien serta ketersediaan waktu berkonsultasi tentang kefarmasian harus dilengkapi dengan langkah di bawah ini :

- Menciptakan budaya kinerja yang integrative yaitu perhatian terhadap orang maupun kinerja sama-sama tinggi.
- Memperbanyak kotak saran yang ditempatkan dititik tertentu dan pada waktu berkala RSUD Dolopo rutin menyebarkan angket sehingga dapat mengetahui realita yang terjadi dalam pelayanan serta bagaimana harapan pasien.
- Segera menindaklanjuti keluhan pasien

5. Agar penampilan fasilitas fisik pada IRI RSUD Dolopo terus ditingkatkan, hal ini juga penting untuk diperhatikan. Terkait hal ini dapat ditempuh langkah-langkah di bawah ini :

- Pihak manajemen rumah sakit mengalokasikan dana untuk melengkapi sarana dan prasarana RSUD Dolopo
- Memaksimalkan kinerja pekerja kebersihan agar selalu rutin membersihkan ruangan rawat inap
- Memberi sekat pada setiap kamar yang diisi beberapa pasien, karena pasien lebih nyaman dan tidak terganggu oleh pasien lainnya dan memfasilitasi minimal kipas angin di setiap kamar agar pasien atau keluarga nyaman.
- Melengkapi alat kesehatan dan obat-obatan agar pasien lebih efektif

- Menambah jumlah paramedis terutama dokter agar proses pemulihan pasien dapat berjalan secara maksimal