

BAB 8

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab sebelumnya, maka dapat ditampilkan sebagai berikut:

1. Melalui metode ServQual diperoleh tingkat kepuasan rata – rata sebesar 78,41%. Tingkat kepuasan masing – masing dimensi berturut – turut adalah Dimensi Keyakinan (86,08%), Dimensi Tampilan (81,09%), Dimensi Empati (80,13%), Dimensi Keandalan (73,37%) dan Dimensi Ketanggapan (71,38%).
2. Fokus perbaikan pelayanan secara rinci dapat diarahkan faktor – faktor pada dimensi pelayanan, yaitu:
 - a. Dimensi Keandalan:
 - 1) Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien, dimana pasien mengharapkan agar dokter selalu menginformasikan kepada pasien atas ramalannya terhadap kesembuhan pasien.
 - 2) Adanya keterangan setiap prosedur pengobatan, pasien mengharapkan hal ini selalu dilakukan dokter secara jelas dan lengkap.
 - 3) Kelengkapan informasi tentang diagnosa penyakit.
 - 4) Kemampuan komunikasi, dimana pasien mengharapkan dokter menjelaskan dengan baik dan komunikasi terjalin dua arah.
 - 5) Kesesuaian jadwal visit dokter, pasien mengharapkan dokter selalu datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah dijanjikan.
 - b. Dimensi Ketanggapan
 - 1) Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien, dimana pasien mengharapkan agar dokter selain mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, juga mengomentari dan atau mengambil tindakan terhadap keluhan tersebut.

- 2) Ketersediaan dokter membantu kesulitan pasien, pasien mengharapkan agar dokter memberikan bantuan dengan segera dan tanpa harus diminta terlebih dulu.

c. Dimensi Keyakinan

- 1) Ketersediaan waktu konsultasi, pasien mengharapkan dokter selalu meluangkan waktu untuk konsultasi tanpa diminta terlebih dulu oleh pasien sampai pasien merasa puas.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pasien Rawat Inap RSTI terhadap pelayanan dokter belum mencapai harapan pasien dan kepuasan pasien dapat digambarkan dengan berbagai dimensi.

8.2 Saran

Bagi RS Tugu Ibu Depok

1. Melakukan pemantauan dan evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter secara berkesinambungan melalui kotak saran dan survey kepuasan pasien, sehingga dapat diketahui fluktuasi kebutuhan pasien.
2. Sosialisasi hasil pantauan dan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter kepada seluruh dokter di RSTI Depok, khususnya dokter Rawat Inap.
3. Melakukan kajian lebih mendalam terhadap masalah penyampaian informasi dokter atas ramalannya terhadap kesembuhan pasien rawat inap, keterangan dokter saat setiap akan melakukan tindakan atau prosedur pengobatan secara jelas dan lengkap, kelengkapan informasi tentang diagnosa penyakit hingga dimengerti pasien, menjalin komunikasi yang baik (dua arah) dan dengan bahasa yang dimengerti oleh pasien. Hal tersebut sebaiknya harus selalu disadari dan dibiasakan oleh seluruh dokter pada saat menghadapi pasien.
4. Meningkatkan komitmen untuk menjalankan jadwal visit dengan tepat waktu. Paling tidak, dokter berkoordinasi dengan perawat bila ada perubahan jadwal sehingga pasien tidak dibiarkan menunggu begitu lama.
5. Melakukan kajian lebih mendalam guna meningkatkan ketanggapan dokter terhadap perlakuan akan keluhan pasien, dimana pasien berharap tidak

hanya didengar, akan tetapi dokter perlu memberi komentar atau bahkan mengambil tindakan guna menanggapi keluhan pasien tersebut.

6. Melakukan kajian guna meningkatkan kesadaran dokter agar berkeinginan untuk membantu kesulitan pasien dengan segera dan tanpa harus diminta terlebih dahulu. Dalam hal ini, seorang dokter harus mampu mengenal karakteristik pasiennya agar dapat mengetahui apa saja yang mungkin dapat menjadi kendala atau kesulitan bagi pasien.
7. Mengadakan evaluasi guna meningkatkan waktu untuk berkonsultasi kepada pasien tanpa diminta dan sampai pasien merasa puas.

