

## BAB VIII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 8.1 Kesimpulan

Gambaran kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik rumah sakit Azra tahun 2008 dengan menggunakan analisis Tki dan didapatkan dengan nilai cut of point. Tki adalah sebesar 71,87 poin. Pelayanan yang dianggap telah memuaskan adalah:

1. Dimensi *Tangibles*
  - a. Penampilan dokter
  - b. Penampilan perawat
  - c. Penampilan petugas administrasi
  - d. Petugas customer service yang informatif
  - e. Kenyamanan ruang tunggu poliklinik
  - f. Kebersihan ruang periksa
  - g. Tata letak ruang pemeriksaan
2. Dimensi *Reliability*
  - a. Lamanya dokter melakukan pemeriksaan
  - b. Kecepatan pelayanan apotik
  - c. Kecepatan pelayanan kasir
3. Dimensi *Responsiveness*
  - a. Waktu tunggu untuk diperiksa
  - b. Keterampilan petugas pendaftaran

- c. Waktu tunggu untuk pendaftaran

#### 4. Dimensi *Assurance*

- a. Penjelasan yang disampaikan oleh dokter
- b. Keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter
- c. Sistem pendaftaran booking
- d. Penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pemakaian obat

#### 6. Dimensi *Emphaty*

- a. Keramahan dokter
- b. Perhatian dokter
- c. Keramahan perawat
- d. Perhatian perawat
- e. Perhatian petugas administrasi
- f. Keramahan petugas administrasi

Sedangkan pelayanan yang dianggap belum memuaskan adalah:

- a. Kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani
- b. Ketepatan jam praktek dokter

## 8.2 Saran

Solusi dari aspek pelayanan yang masih kurang tersebut untuk dapat diperbaiki:

- Melakukan komunikasi yang baik dengan para dokter untuk lebih memperhatikan ketepatan jam praktek di poliklinik

- Melakukan pendekatan kepada petugas pendaftaran mengenai kendala yang dihadapi dilapangan
- Membuat call center, sehingga pasien yang ingin booking cukup menghubungi bagian ini saja, sehingga petugas pendaftaran tidak terganggu saat melayani pasien yang sedang melakukan pendaftaran langsung ke poliklinik.
- Melakukan install ulang terhadap program sistem informasi rawat jalan, sehingga diharapkan petugas pendaftaran bisa bekerja dengan lebih cepat dan pasien tidak merasa perlu menunggu lama saat pendaftaran..

