

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis pembahasan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan berdasarkan tingkat kesesuaian hanya terdapat 6 dari 21 indikator yang perlu ditingkatkan karena dibawah rata-rata (84.60%) atau indikator tersebut masuk pada kuadran A. Indikator tersebut yang perlu ditingkatkan adalah kondisi ruang tunggu dan tempat pemeriksaan pasien yang bersih, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan peralatan medis yang lengkap, prosedur penerimaan yang cepat dan tepat, kemampuan dokter untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.
2. Terdapat indikator yang perlu dipertahankan karena berada diatas rata-rata tingkat kesesuaian dan masuk pada kuadran B. Indikator tersebut yaitu kemampuan dokter dalam pemeriksaan penyakit, sikap menghormati dari dokter kepada pasien, kesabaran dokter dalam menerima keluhan pasien, keramahan dokter dalam melayani pasien, keramahan perawat dalam melayani pasien, pelayanan kepada semua tanpa memandang status sosial dan lain-lain, jaminan ketersediaan obat yang sesuai dosis dan aman untuk dikonsumsi, pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien, perhatian personal dokter terhadap pasien, perhatian personal perawat terhadap pasien
3. Terdapat indikator yang tidak terlalu penting bagi pasien dan juga tidak memuaskan pasien yang artinya masuk pada kuadran C dan tingkat kesesuaiannya diatas rata-rata, indikator tersebut adalah kesediaan perawat untuk membantu pasien dengan cepat seperti menuntun pasien ke kamar periksa dan toilet.
4. Terakhir terdapt indikator yang dianggap pasien tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaanya dilakukan dengan baik oleh pihak Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang, indikator tersebut adalah indikator yang masuk

pada kuadran D. Adapun indikator yang dimaksud yaitu kerapian dan kebersihan penampilan dokter, karyawan dan petugas lainnya, tata letak fisik seperti tempat pemeriksaan pasien, hiasan dinding, dan lemari obat didalam ruangan balai pengobatan, kecermatan penanganan administrasi kartu riwayat berobat, pemahaman perawat terhadap kebutuhan pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang, yaitu:

1. Sebaiknya pihak Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang segera memperbaiki indikator yang berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian dan masuk pada kuadran A, misalnya selalu menjaga kebersihan dengan membersihkan ruangan tersebut sebelum dan sesudah jam operasi, menyediakan kotak sampah beserta peralatan kebersihan lainnya, menyediakan bantal dan memberikan kipas angin diruang tunggu, melengkapi peralatan medis, menyediakan obat generik agar dapat memberikan keringanan kepada pasien yang kurang mampu, mempercepat prosedur penerimaan dengan tepat dengan cara meningkatkan kinerja sumber daya manusianya, dokter harus merespon keluhan pasien dengan kata-kata yang positif sehingga dapat menenangkan hati pasien. Apabila semua saran tersebut dilakukan tidak hanya kepuasan pasien yang meningkat namun pihak balai pengobatan dapat lebih kompetitif dalam hal memelihara konsumen.
2. Sebaiknya pihak Balai Pengobatan mempertahankan indikator-indikator yang dianggap pasien penting dan memberikan kepuasan, yaitu indikator yang tingkat kesesuaiannya diatas rata-rata dan masuk pada kuadran B. Dengan cara melakukan metode pengukuran kepuasan pasien yaitu sistem keluhan dan saran serta survey kepuasan pasien untuk dapat mendeteksi hal-hal apa saja yang dibutuhkan pasien dan yang dapat memberikan kepuasan sehingga pihak balai pengobatan mendapatkan gambaran dalam bertindak dalam upaya mempertahankan indikator-indikator yang masuk pada kuadran B.

3. Sebaiknya pihak balai pengobatan menjalankan indikator yang masuk pada kuadran C secara sedang saja.
4. Sebaiknya pihak balai pengobatan mengabaikan indikator yang masuk pada kuadran D karena tidak mempengaruhi kepentingan pasien dan memfokukskan pada kuadran A dan B.