

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian, maka didapatkan kesimpulan bahwa:

1. Dari hasil kepuasan secara keseluruhan, sebagian besar pasien yang berobat di Klinik Anak Rumah Sakit “X” merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bagian Klinik Anak.
2. Berdasarkan kelima aspek dari kualitas pelayanan jasa, pasien di Klinik Anak merasa puas pada seluruh aspek dan perasaan puas tersebut berada pada aspek *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Reliability*.
3. Dari kelima aspek tersebut, aspek *Reliability* dan aspek *Assurance* merupakan aspek yang paling berpengaruh terhadap rasa puas yang dialami pasien.
4. Rasa puas yang dialami responden pada aspek *Reliability* terjadi karena para responden merasa bahwa staf perawat menangani pasien dengan baik pada saat pemeriksaan dan bagian kasir menghitung jumlah pembayaran dengan tepat dan tidak melakukan kesalahan.
5. Rasa puas yang dirasakan pada aspek *Assurance* terjadi karena sebagian besar responden merasa bahwa dokter, staff perawat, dan staff di bagian

Klinik Anak mampu berkomunikasi dengan ramah dan sopan kepada para pasien dan keluarganya.

6. Rasa puas yang dirasakan pada aspek *Tangible* terjadi karena sebagian besar responden merasa bahwa bagian klinik anak memiliki kelengkapan fasilitas laboratorium yang cukup lengkap, ruang pemeriksaan yang memiliki AC dan kebersihan di lingkungan klinik anak yang cukup bersih pula.
7. Rasa puas yang dirasakan pada aspek *Empathy* terjadi karena sebagian besar responden merasa bahwa bagian klinik anak memiliki dokter yang memahami dan mengerti perasaan pasien sehingga dokter melayani pasien dengan lembut dan baik serta sesuai dengan keadaan perasaan pasien.
8. Perasaan puas yang dialami responden pada aspek *Responsiveness* terjadi karena bagian pendaftaran dan perawat yang ada di klinik anak cukup sigap dan cepat dalam menangani pendaftaran dan menangani pasien yang datang.
9. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi perasaan puas yang dialami oleh pasien yaitu harga yang ditentukan oleh pihak rumah sakit, lokasi rumah sakit, kredibilitas dokter dan perawat serta pengaruh dari pihak keluarga dan kerabat responden.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran, yaitu :

5.2.1. Saran Teoritis

1. Bagi teori Psikologi Industri dan Organisasi, diharapkan penelitian ini dapat memberi sumbangan untuk teori kepuasan konsumen agar lebih memiliki banyak informasi tentang teori kepuasan konsumen pada Rumah Sakit.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti lebih lanjut tentang kepuasan orang tua pasien pada dimensi *Empathy* karena pada penelitian ini, orang tua pasien yang merasa tidak puas dimensi tersebut.
3. Untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai kepuasan orang tua pasien terhadap bagian Klinik Anak Rumah Sakit “X” di Kota Bandung, agar menggunakan metodel lain, misalnya metode korelasi, metode kontribusi, dan metode-metode lain agar dapat lebih menjangring kepuasan orang tua pasien terhadap pelayanan Klinik Anak.

5.2.2. Guna Laksana

Dari hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti menyarankan beberapa hal kepada bagian Klinik Anak di Rumah Sakit “X” untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya, yaitu:

1. Bagi para dokter dan staff perawat yang berada di bagian Klinik Anak, untuk dapat lebih memperdulikan pasien. Misalnya datang tepat waktu sehingga pasien tidak perlu menunggu terlalu lama, staff perawat dan dokter lebih ramah dan sabar kepada pasien yang datang ke Klinik Anak yang merupakan anak-anak yang masih membutuhkan kesabaran dan kelemah lembut dalam penanganannya. Pada dimensi *Tangible*, peneliti ingin menyarankan kepada pihak Rumah Sakit “X” untuk menyiapkan bagian pendaftaran dan bagian kasir yang dikhususkan bagi bagian Klinik Anak sehingga orang tua pasien tidak perlu menunggu lama karena harus mengantri dengan pasien dari bagian lain. Selain itu, bagian Klinik Anak juga disarankan untuk lebih memperhatikan kebersihan lingkungannya agar orang tua pasien dan pasien merasa nyaman pada saat menunggu.
2. Bagi staff bagian pendaftaran dan kasir diharapkan memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan tepat sehingga pasien dan orang tua pasien tidak perlu menunggu dan mengantri terlalu lama sehingga anak mereka dapat langsung segera pulang dan beristirahat.

3. Bagi pihak Rumah Sakit, apabila memungkinkan dapat merubah letak Klinik Anak agar letaknya tidak berada di belakang Rumah Sakit dan membuat kasir serta bagian pendaftaran tersendiri bagi Klinik Anak sehingga orang tua pasien dan pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendaftar dan melakukan pembayaran karena bila kasir dan bagian pendaftaran disatukan untuk semua Klinik, akan membuat anak-anak yang sedang sakit harus menunggu lama dan dapat membuat suasana rumah sakit menjadi tidak tenang karena anak-anak rewel.