

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5. 1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai kepuasan pasien mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Bandung terhadap kualitas pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung, yaitu :

1. Sebagian besar pasien mahasiswa merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung dan kelima dimensi kualitas pelayanan.
2. Pada dimensi *reliability*, ketidakpuasan dirasakan pada dokter yang tidak datang tepat waktu sesuai dengan waktu praktek yang telah ditetapkan. Pada dimensi *responsiveness*, ketidakpuasan dirasakan pada perawat yang sering tidak mengantarkan pasien mahasiswa ke ruang pemeriksaan dan sering tidak memberi bantuan pada pasien mahasiswa yang membutuhkan bantuan. Pada dimensi *assurance*, ketidakpuasan dirasakan pada staf apotek yang kurang memberikan penjelasan mengenai obat-obatan yang disediakan. Pada dimensi *empathy*, ketidakpuasan dirasakan pada dokter yang kurang peduli terhadap keluhan pasien mahasiswa. Pada dimensi *tangibles*

ketidakpuasan dirasakan pada kurang lengkapnya klinik yang tersedia serta peralatan medis yang kurang memadai.

3. Faktor yang cukup menunjang ketidakpuasan pasien mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung adalah *explicit service promises, implicit service promises, word of mouth, personal needs, situational factor, past experience*.

5. 2. Saran

5. 2. 1. Saran Teoretis

1. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dipertimbangkan untuk dapat memperbanyak jumlah responden.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dipertimbangkan untuk membuat alternatif jawaban yang sama pada setiap item data penunjang, untuk memudahkan pengolahan data dan pembahasan.

5. 2. 2. Saran Praktis

Kepada Kepala Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung diharapkan untuk dapat mengadakan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung dalam hal :

- Dimensi *reliability* terkait dengan penerapan disiplin waktu praktek dokter umum yang harus disertai dengan supervisi agar pasien

mahasiswa mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

- Dimensi *responsiveness* terkait dengan penambahan perawat yang disertai dengan supervisi untuk penerapan *job-desc* agar pasien mahasiswa mendapatkan bantuan yang dibutuhkan.
- Dimensi *assurance* terkait dengan pengadaan penyuluhan mengenai obat-obatan untuk staf apotek agar pasien mahasiswa mendapatkan penjelasan mengenai kegunaan dan penggunaan obat secara tepat.
- Dimensi *empathy* terkait dengan pengadaan penyuluhan mengenai pengembangan empati untuk dokter agar pasien mahasiswa dapat merasa lebih diperhatikan dan dipedulikan oleh dokter.
- Dimensi *tangibles* terkait dengan pemenuhan kebutuhan pasien mahasiswa akan adanya beberapa klinik dan peralatan medis yang masih belum tersedia, seperti klinik mata dan klinik kulit, beserta peralatan medis yang dibutuhkan di setiap klinik.