

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terhadap pengunjung klinik umum poliklinik UKM dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan klinik umum poliklinik UKM sudah cukup baik bila dilihat dari penilaian responden yang sebagian besar puas.
- Kepercayaan pengunjung terhadap karyawan, dokter, dan sistem operasional poliklinik UKM berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung klinik umum poliklinik UKM. Pengunjung hanya menaruh kepercayaan pada dokter atau karyawan tertentu saja. Jadi belum percaya terhadap seluruh elemen yang ada di klinik umum poliklinik UKM.
- Pengunjung klinik umum poliklinik UKM masih belum proaktif dalam mengkritisi pelayanan kesehatan yang didapatkannya. Hal ini terlihat dari hasil evaluasi perbaikan dimana hanya 13% responden yang pernah menyampaikan keluhan. Berarti pengetahuan responden akan hak dan kewajibannya sebagai pelanggan masih kurang. Padahal masukan dari pengunjung sangat penting bagi kemajuan poliklinik UKM.

5.2. SARAN

Berdasarkan penelitian dan saran yang disampaikan oleh responden maka penulis hendak memberi saran sebagai berikut:

- Penambahan jadwal buka poliklinik UKM hingga malam hari.
- Penambahan dokter jaga dan dokter spesialis yang diikuti penambahan sarana penunjang diagnostik.

- Pengadaan paket-paket pemeriksaan kesehatan yang bisa dimanfaatkan masyarakat. Paket-paket ini dapat digunakan untuk pemeriksaan kesehatan rutin atau untuk keperluan khusus, misalnya sebagai syarat melamar pekerjaan atau untuk melanjutkan studi.
- Menjaga dan meningkatkan ketepatan waktu dokter yang melayani pada waktu-waktu yang telah ditentukan.
- Membuat suatu sistem khusus yang dapat menampung keluhan atau *complain* dari pengunjung poliklinik UKM. Misalnya dengan pengadaan kotak saran.
- Poliklinik UKM membuat suatu tim penjaga mutu (*quality assurance committee*).
- Fakultas kedokteran UKM sebagai stakeholder juga membuat suatu tim penjaga mutu yang terdiri dari orang-orang yang tidak terlibat secara langsung dalam pelayanan poliklinik UKM. Tim ini bisa terdiri dari dokter, dosen fakultas selain kedokteran, mahasiswa, dan juga tokoh masyarakat.