

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada bab 4 dalam hubungan dengan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam mendapatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Immanuel, maka dapat di simpulkan beberapa hal penting ini:

##### **5.1.1 Identitas responden dalam menggunakan jasa kesehatan Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel**

Berdasarkan identitas responden menunjukkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai komposisi responden berdasarkan jenis kelamin pria 22 orang (73,3%); usia antara 21-30tahun 16 orang (53,3%); pekerjaan ibu rumah tangga 10 orang (33,3%) ; mengenal Rumah Sakit Immanuel dari saudara 12 orang (40%); Alternatif pilihan lain Rumah Sakit Boromeus 15 orang (50%) ; penghasilan perbulan 1 juta- 5juta 15 orang (50%) ; Frekuensi kunjungan 3 kali perbulan 9 orang (30%) ; berdomisili di Bandung Selatan 10 orang (33,3%) pendidikan lulusan Sarjana 10 orang (33,3%).

##### **5.1.2 Pandangan Pasien Atas Atribut Atribut Kualitas Pelayanan yang di Berikan Klinik Anak Ruamh Sakit Immanuel, Berupa Tanggapan penilaian responden mengenai Kinerja Dimensi Pelayanan di Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel**

Dari 30 orang responden menyatakan bahwa Lokasi klinik mudah di jangkau cukup baik 15 orang (50%), Kebersihan dan kerapihan lingkungan rumah sakit

Immanuel cukup baik 15 orang (50%), Keluasan lingkungan rumah sakit Immanuel cukup baik 15 orang (50%), Tersedia apotik di RS Immanuel cukup baik 15 orang (50%), Kelengkapan peralatan medis cukup baik 15 orang (50%), Tarif dokter klinik anak Rumah Sakit yang bersaing / tidak mahal cukup baik 16 orang (53,3%), Fasilitas yang diberikan klinik Anak Rumah Sakit Immanuel cukup baik 17 orang(56,7%), Ketepatan terhadap penanganan pasien cukup baik 19 orang (63,3%), Kemudahan mendapatkan penanganan medis cukup baik 19 orang (63,3%), Pemahaman dan ketepatan perawat dalam penyakit keluhan pasien cukup baik 18 orang (60%), Kemampuan dokter dalam mendiagnosis penyakit cukup baik 18 orang (60%), Adanya Program Klinik Anak yang membuat anak – anak merasa senang cukup baik 17 orang (56,7%), Penyampaian informasi oleh petugas jelas dan mudah dimengerti cukup baik 17 orang (56,7%), Kecepatan untuk mendapatkan pelayanan dari dokter atau perawat cukup baik 18 orang (60%), Kelancaran komunikasi antara dokter /perawat dan pasien cukup baik 18 orang (60%), Kemampuan cepat tanggap perawat terhadap permintaan pasien 19 orang (63,3%), Kemampuan dokter dalam menangani keluhan dan membuat pasien merasa aman cukup baik 19 orang (63,3%), Informasi mengenai tarif berobat cukup baik 19 orang (63,3%) , Fasilitas keamanan kendaraan saat parkir cukup baik 20 orang (66,7%), Persediaan fasilitas ruang tunggu seperti : TV, bacaan, toilet,dll cukup baik 20 orang (66,7%), Kesopanan sikap perawat, Ketepatan kedatangan para dokter sangat baik 19 orang (63,3%), Kejelasan informasi mengenai jadwal praktek dokter cukup baik 19 orang (63,3%), Kemudahan sistem pendaftaran di rumah sakit Immanuel cukup baik 18 orang

(60%), Keramahan dokter/ perawat memahami kebutuhan pasien cukup baik 18 orang (60%), Kesabaran dokter dalam menangani pasien cukup baik 17 orang (56,7%), Kepedulian dokter/perawat/ karyawan terhadap pasien cukup baik 17 orang (56,7%), Keakraban dokter dengan pasien cukup baik 17 orang (56,7%), Dokter memberikan keterangan yang jelas dan dengan istilah yang mudah dimengerti cukup baik 16 orang (53,3%), kenyamanan menunggu antrian sangat baik 16 orang (53,3%)

### **5.1.3 Kualitas Pelayanan yang diharapkan, berupa tanggapan Kepuasan Pasien Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Immanuel.**

Dari 30 responden menyatakan bahwa Lokasi klinik mudah di jangkau sangat puas 14 orang (46,7%), Kebersihan dan kerapihan lingkungan rumah sakit Immanuel sangat puas 17 orang (56,7%), Keluasan lingkungan rumah sakit Immanuel puas 14 orang (46,7%), Tersedia apotik di RS Immanuel sangat puas 15 orang (50%), Kelengkapan peralatan medis sangat puas 15 orang (50%), Tarif dokter Klinik Anak Rumah Sakit yang bersaing / tidak mahal sangat puas 17 orang (56,7%), Fasilitas yang diberikan klinik Anak Rumah Sakit Immanuel sangat puas 13 orang (43,3%), Ketepatan terhadap penanganan pasien sangat puas 13 orang (43,3%), Kemudahan mendapatkan penanganan medis sangat puas 12 orang (40%), Pemahaman dan ketepatan perawat dalam penyakit keluhan pasien sangat puas 11 orang (36,7%), Kemampuan dokter dalam mendiagnosis penyakit sangat puas 12 orang (40%), Adanya Program Klinik Anak yang membuat anak – anak merasa senang sangat puas 10 orang (33,3%), Penyampaian informasi oleh

petugas jelas dan mudah dimengerti sangat puas 10 orang (33,3%), Kecepatan untuk mendapatkan pelayanan dari dokter atau perawat sangat baik 12 orang (40%), Kelancaran komunikasi antara dokter /perawat dan pasien sangat puas 11 orang (36,7%), Kemampuan cepat tanggap perawat terhadap permintaan pasien sangat puas 13 orang (43,3%), Kemampuan dokter dalam menangani keluhan dan membuat pasien merasa aman sangat puas 12 orang (40%), Informasi mengenai

tarif berobat sangat puas 13 orang (43,3%) , Fasilitas keamanan kendaraan saat parkir sangat puas 15 orang (50%), Persediaan fasilitas ruang tunggu seperti : TV, bacaan, toilet,dll sangat puas 13 orang (43,3%), Kesopanan sikap perawat sangat puas 12 orang (40%), Ketepatan kedatangan para dokter sangat puas 12 orang (40%), Kejelasan informasi mengenai jadwal praktek dokter sangat puas 12 orang (40%), Kemudahan sistem pendaftaran di Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel sangat baik 13 orang (43,3%), Keramahan dokter/ perawat memahami kebutuhan pasien sangat baik 13 orang (43,3%), Kesabaran dokter dalam menangani pasien sangat puas 14 orang (46,7%), Kepedulian dokter/perawat/ karyawan terhadap pasien sangat baik 13 orang (43,3%), Keakraban dokter dengan pasien sangat puas 12 orang (40%), Dokter memberikan keterangan yang jelas dan dengan istilah yang mudah dimengerti sangat puas 14 orang (46,7%), kenyamanan menunggu antrian sangat baik 13 orang (43,3%)

#### **5.1.4 Kesimpulan Analisis Tanggapan Penilaian Responden**

- Berdasarkan identitas responden dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Immanuel mengenai komposisi responden berdasarkan jenis

kelamin, responden kebanyakan wanita karena yang di wawancarai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah wanita yang merupakan ibu dari pasien Klinik anak Rumah Sakit Immanuel; mayoritas usia responden adalah antara 21-30 ; kebanyakan pekerjaan respon adalah ibu rumah tangga ; Alternatif pilihan lain selain Rumah Sakit Immanuel kebanyakan memilih Rumah Sakit Boromeus sebagai alternatif pilihan utama; kebanyakan responden berdomisili di daerah Bandung Selatan karena rumah Sakit Immanuel dekat dengan daerah tersebut;; mayoritas penghasilan rata rata perbulan adalah 1-5 juta perbulan, dengan melihat analisa di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa responden kebanyakan ibu rumah tangga yang merupakan ibu dari pasien yang berdomisili di bandung selatan.

- Dari 30 orang responden 15 orang (50%) menyatakan bahwa lokasi klinik anak Rumah sakit Immanuel sangat baik dan mudah di jangkau karena sebagian besar responden sendiri berasal dari Bandung Selatan yang kebetulan dekat dengan lokasi Rumah Sakit, dan mengingat letak Rumah Sakit Immanuel yang lumayan dekat dengan pusat kota dan jalan tol yang memudahkan pasien yang datang dari luar kota untuk menuju lokasi Rumah Sakit Immanuel ini.
- Dari 30 orang responden 17 orang menyatakan sangat puas dengan kebersihan dan kerapian Rumah Sakit Immanuel hal ini membuktikan bahwa lingkungan Rumah Sakit Immanuel di mata responden, tertata dengan rapi dan mempunyai citra yang baik terutama dalam hal kebersihan Rumah Sakit.
- Dalam hal kelengkapan obat obatan di apotik rumah Sakit Immanuel sebagian besar responden menyatakan cukup baik hal ini, mengingat pentingnya obat obatan yang berpengaruh sekali terhadap kesembuhan penyakit pasien maka

Rumah Sakit Immanuel berusaha agar obat-obatan yang ada di apotik Rumah Sakit Immanuel lengkap, hal ini bertujuan agar pasien tidak perlu mencari ke apotik atau toko obat lain untuk mendapatkan obat yang diperlukan.

- Tarif berobat dan Tarif dokter dinilai cukup sebanding dengan pelayanan yang diberikan Klinik anak Rumah Sakit Immanuel karena sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan tarif yang diberikan Rumah Sakit Immanuel, hal ini membuktikan bahwa responden menganggap tarif tersebut pantas untuk pelayanan dan kesembuhan yang mereka terima dari Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel.
- Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien yang mudah dan cepat sangat penting, karena ini dapat memudahkan pasien mendapat pertolongan dan pemeriksaan dari dokter. Dari kesimpulan di atas mengenai prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien mudah dan cepat di Rumah Sakit Immanuel baik.
- Kemudahan dan ketepatan dalam penanganan pasien merupakan faktor yang sangat penting dalam prosedur Klinik karena dengan adanya kemudahan dalam penanganan maka pasien lebih cepat mendapatkan pertolongan dari dokter akan penyakit yang dideritanya, sebagian besar responden menyatakan sangat puas akan kemudahan dan ketepatan penanganan Rumah Sakit Immanuel.
- mengenai pengetahuan dokter/perawat menyatakan bahwa pengetahuan dokter/perawat sangat penting, Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dokter/perawat di Rumah Sakit Immanuel sangat baik karena

pengetahuan/kemampuan tentang cara pengobatan yang benar apalagi perawat yang bertugas sudah dibekali banyak pendidikan keperawatan.

- Sebagian besar responden menyatakan sangat puas akan kemampuan dokter Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel dalam mendiagnosis penyakit, hal ini membuktikan bahwa dokter Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel mempunyai ketepatan yang cukup akurat dalam mendiagnosis penyakit pasiennya. Tentunya hal ini dapat menghindari adanya malpraktek yang dapat merugikan pasien itu sendiri.
- Kelancaran komunikasi antara dokter dan pasien harus terdapat dengan baik apabila hal itu terjadi maka akan sangat membantu dokter dalam mendiagnosis penyakit, karena keluhan – keluhan dan keterangan yang disampaikan pasien akan sangat berguna bagi dokter untuk mendiagnosis penyakit dari sang pasien.
- Keakraban dokter/ perawat dengan pasien cukup baik. Hal ini memberikan rasa nyaman, tenang bagi pasien.
- Kejelasan informasi mengenai jadwal praktek dokter mempermudah pasien untuk mengetahui waktu praktek dari setiap dokter yang praktek di Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel, sebagian besar responden menyatakan bahwa kejelasan informasi mengenai jadwal praktek dokter cukup baik
- Kecepatan dokter saat memberikan pertolongan pertama yang dilakukan oleh dokter RSI baik karena dokter yang bertugas secara profesional dan berdedikasi tinggi dalam memberikan pertolongan pertama kepada pasien.
- Sebagian besar responden menyatakan sangat puas akan fasilitas keamanan yang diberikan rumah sakit Immanuel terutama dalam keamanan kendaraan saat

parkir, Rumah Sakit Immanuel mempunyai sistem parkir kendaraan yang cukup tertata dan aman, Rumah Sakit ini menggunakan sistem parkir dari lembaga sunparking.

- Rumah Sakit Immanuel memberikan fasilitas tertentu dalam ruang tunggu sehingga pasien merasa nyaman dalam menunggu antrian, seperti tv, toilet, mainan anak – anak, dll

#### **5.1.5 Berdasarkan hasil analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel terhadap kepuasan pasien RSI di Bandung**

Hasil penelitian antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) dengan menggunakan koefisien korelasi adalah sebesar 0.335 hal ini menunjukkan hubungan tersebut searah dan cukup lemah. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 11,22% sedangkan sisanya 88.78% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti.

## **5.2 Saran**

Sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel tetapi disamping itu Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel juga perlu mempertahankan agar kualitas pelayanan yang diberikan tetap baik, dan perlu adanya perbaikan - perbaikan mengenai faktor faktor yang yang dianggap kurang baik dan harus ditingkatkan.

Diantaranya ada beberapa faktor yang dapat menjadi saran untuk di perbaiki dan dipertimbangkan:

1. Kurangnya jumlah perawat untuk klinik Anak Rumah Sakit Immanuel, sedangkan dokter yang praktek jumlahnya cukup banyak sehingga tidak efisien dalam hal waktu dan penanganan pasien.
2. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap responden, tata ruang Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel kurang nyaman terutama apabila ruangan sedang banyak pasien, ada beberapa orang yang menganjurkan untuk memasang penyejuk udara.
3. Kurangnya fasilitas yang berhubungan dengan anak-anak seperti mainan, makanan kecil, dll.
4. Posisi kantin dan toilet yang cukup jauh dari klinik anak menyulitkan pasien untuk menjangkau fasilitas tersebut.

#### **5.2.1 Saran untuk Penelitian lebih lanjut**

Saran untuk penelitian lebih lanjut:

- Rumah Sakit Immanuel untuk lebih terbuka dalam menerima mahasiswa untuk melakukan penelitian.
- Sebaiknya disarankan tidak dikenakan biaya/tarif dalam melakukan penelitian di Rumah Sakit Immanuel, karena penelitian tersebut juga setidaknya berguna untuk Rumah Sakit Immanuel sendiri.