
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 Rumah Sakit Immanuel

Berdasarkan identitas responden menunjukkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai komposisi responden berdasarkan jenis kelamin pria 27 orang (67,5%); status sudah menikah 25 orang (62,5%); usia antara 21-30 tahun 24 orang (60%); pekerjaan wiraswasta 33 orang (82,5%) ; berdomisili Bandung selatan 37 orang (92,5%) ; penghasilan perbulan 15 juta-20 juta 16 orang (40%) ; pendidikan lulusan SMA 21 orang (52,5%) ; 1 kali ke rumah sakit 36 orang (90%) ; atas biaya sendiri 33 orang (82,5%) ; mengenal RSI dari saudara 16 orang (40%).

5.1.2 Tanggapan penilaian responden mengenai Kinerja Dimensi Pelayanan di Rumah Sakit Immanuel

dari 40 orang responden menyatakan bahwa kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit sangat baik 28 orang (70%) ; pemeriksaan dokter

secara rutin dan teratur sangat baik 24 orang (60%) ; kelengkapan obat-obatan yang ada di apotik RSI sangat baik 33 orang (82,5%) ; penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh petugas baik 23 orang (57,5%) ; kesesuaian tariff dengan pelayanan ang diberikan baik 20 orang (50%) ; fsilitas-fasilitas kelas rawat inap RSI bai 20 orang (50%) ; prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien mudah dan cepat baik 21 orang (52,5%) ; kecepatan dokter saat memberikan pertolongan pertama sangat baik 24 orang (60%) ; kemampuan& perhatian dokter untuk tanggap terhadap keluhan pasien sangat baik 30 orang (75%) ; kemampuan& perhatian perawat untuk tanggap terhadap keluhan pasien sangat baik 22 orang (55%) ; kesiapan perawat selama 24 jam dalam melayani pasien sangat baik 21 orang (52,5%) ; jaminan keamanan bagi barang-barang pasien selama di rwat inap baik 20 orang (7,5%) ; kemampuan dokter dalam memberikan rasa tenang/aman pada pasien sangat baik 26 orang (65%) ; pengetahuan perawat tentang cara pengobatan sanagt baik 24 orang (60%) ; ketrampilan dokter saat melayani pasien sangat baik 26 orang (65%) ; ketrampilan perawat saat melayani pasien sangat baik 27 orang (67,5%) ; jaminan keberadaan dokter jaga selama 24 jam sangat baik 22 orang (55%) ; jaminana peralatan-peralatan kedokteran yang digunakan 24 jam sangat baik 21 orang (52,5%) ; keramahan dan kesopanan petugas pada saat pasien mendaftar sangat baik 21 orang (52,5%) ; keakraban yang dibina perawat sangat baik 25 orang (62,5%) ; perhatian dokter secar khusus terhadap pasien baik 25 orang

(62,5%) ; kenyamanan&keramahan bagi keluarga yang menunggu sangat baik 23 orang (57,5%) ; kebersihan,kerapihan, dan kenyamanan ruangan sangat baik 24 orang (60%) ; kelengkapan sarana yang tersedia (UGD,Ruang ROENTGEN,LABORATOTIUM,dll) sangat baik 20 orang (50%) ; kemudahan menghubungi dokter/perawat sangat baik 20 orang (50%) ; kenyamanan tempat tidur rawat inap VVIP/VIP sangat baik 28 orang (70%) ; kebersihan dan kualitas makanan yang diberikan sangat baik 21 orang (52,5%) ; ketepatan waktu penyajian makanan sangat baik 21 orang (52,5%) ; kelengkapan para medis sangat baik 18 orang (45%) ; kerapihan&kebersihan penampilan petugas (karyawan) sangat baik 27 orang (67,5%).

5.1.3 Tanggapan Kepuasan Pasien Rawat Inap VIP/VVIP terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Immanuel.

Dari 40 responden menyatakan bahwa kemampuan dokter-dokter spesialis dalam mendiagnosa penyakit puas 25 orang (62,5%) ; pemeriksaan yang dilakukan dokter secara rutin dan teratur puas 25 orang (62,5%) ; kelengkapan obat-obatan yang ada diapotik rumah sakit Immanuel puas 22 orang (55%) ; penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh petugas puas 24 orang (60%) ; kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diberikan puas 26 orang (65%) ; fasilitas-fasilitas rawat inap VVIP/VIP Rumah Sakit Immanuel puas 26 orang (65%) ; prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien mudah dan tanggap puas 32 orang (80%) ; kecepatan dokter saat memberikan pertolongan pertama puas 20 orang (50%) ; kemampuan

dokter tanggap terhadap keluhan pasien puas 21 orang (52,5%) ;
kemampuan perawat tanggap terhadap keluhan pasien puas 27 orang
(67,5%) ; kesiapan perawat selama 24 jam dalam melayani pasien puas 31
orang (77,5%) ; jaminan keamanan bagi barang-barang pasien selama di
rawat inap puas 23 orang (57,5%) ; kemampuan dokter dalam
memberikan rasa aman/tenang pada pasien biasa 21 orang (52,5%) ;
pengetahuan perawat tentang cara pengobatan puas 30 orang (75%) ;
ketrampilan dokter saat melayani puas 28 orang (70%) ; ketrampilan
perawat saat melayani puas 27 orang (67,5%) ; jaminan keberadaan
dokter jaga selama 24 jam puas 28 orang (70%) ; jaminan peralatan-
peralatan kedokteran yang digunakan selama 24 jam puas 24 orang (60%)
; keramahan&kesopanan petugas pada saat pasien mendaftar puas 34 orang
(85%) ; keakraban yang dibina perawat puas 34 orang (85%) ; perhatian
dokter secara khusus terhadap pasien puas 26 orang (65%) ;
kenyamanan&keramahan bagi keluarga yang menunggu puas 28 orang
(70%) ; kebersihan,kerapihan, dan kenyamanan ruangan rawat inap puas
28 orang (70%) ; kelengkapan sarana yang tersedia (UGD,Ruang
ROENTGEN,LABORATORIUM) puas 22 orang (55%) ; kemudahan untuk
menghubungi dokter/perawat puas 27 orang (67,5%) ; kenyamanan tempat
tidur rawat inap VVIP/VIP puas 22 orang (55%) ; kebersihan&kualitas
makanan yang diberikan puas 29 orang (72,5%) ; ketepatan waktu
penyajian makanan&minuman puas 23 orang (57,5%) ; kelengkapan para

medis biasa 23 orang (57,5%) ; kerapuhan&kebersihan penampilan petugas (karyawan) puas 24 orang (60%).

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, pasien rawat inap kebanyakan pria; status rawat inap kebanyakan sudah menikah ;usia rawat inap kebanyakan berusia 21-30 tahun; mayoritas berdomisili di Bandung selatan karena dekat dengan Rumah Sakit Immanuel sehingga mendapatkan pertolongan perawatan cepat. Kebanyakan pasien rawat inap VVIP/VIP pekerjaan wiraswasta ;penghasilan perbulan 15juta-20juta sehingga biaya tariff rawat inap cukup mahal karena dilihat dari penghasilan yang diperoleh pasien perbulan. pendidikan kebanyakan lulusan SMA; dari analisis kesimpulan diatas bahwa kebanyakan rawat inap VVIP/VIP golongan ekonomi menengah/ kelas atas.
- Dari 40 responden sangat baik 28 orang (70%), bahwa Rumah Sakit Immanuel memiliki Kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit, hal ini merupakan langkah awal dari usaha pengobatan, apabila pendiagnosa salah maka dapat berakibat fatal atas diri pasien karena sudah pasti dokter akan memberikan cara-cara pengobatan yang salah serta resep obat. Pasien menyatakan mengenai kemampuan dokter di Rumah Sakit Immanuel menyatakan bahwa kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit sangat baik.

-
- Dari 40 responden 24 orang (60%) menyatakan mengenai pemeriksaan yang dilakukan dokter secara rutin dan teratur sangat baik bahwa pemeriksaan yang dilakukan dokter secara rutin, sangat penting karena dari pemeriksaan rutin dokter dapat mengetahui sejauh mana tingkat perkembangan kesehatan dari pasiennya sehingga dokter dapat menentukan langkah-langkah pengobatan yang diperlukan oleh pasien lebih lanjut. Dari hasil penelitian responden mengenai pemeriksaan dokter secara rutin dan teratur di Rumah sakit Immanuel sangat baik.
 - Kelengkapan obat-obatan yang ada di apotik Rumah sakit Immanuel, pasien menyatakan bahwa kelengkapan obat-obatan yang ada sangat baik dalam situasi yang kritis, keluarga pasien dapat memperoleh obat-obatan dengan mudah tanpa harus mencari keluar Rumah Sakit yang cukup dapat memakan waktu. walaupun harga obat tertentu lebih mahal tetapi keluarga pasien tidak mempermasalahkan. Hal ini yang penting obat yang diperlukan dapat diperoleh dengan cara yang mudah dan dalam waktu yang singkat. Hasil penelitian yang diperoleh mengenai kelengkapan obat-obatan yang ada di apotik Rumah Sakit Immanuel jumlah responden menyatakan sangat baik.
 - Dalam kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diberikan sangat penting karena rawat inap VVIP/VIP kebanyakan di huni oleh pasien yang berstatus ekonomi menengah ke atas maka kebanyakan pasien tarif yang dikenakan tidak menjadi masalah karena atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Immanuel baik. Dari hasil penelitian yang

diperoleh mengenai kesesuaian tariff yang diberikan. responden kebanyakan menyatakan bahwa kesesuaian tariff dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Immanuel baik

- Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien yang mudah dan cepat sangat penting, karena ini dapat memudahkan pasien mendapat pertolongan dan dapat langsung menjalani rawat inap. Dari kesimpulan di atas mengenai prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien mudah dan cepat di Rumah Sakit Immanuel baik.
- Dokter dan perawat harus tanggap terhadap keluhan pasien. sehingga dokter dapat meresponi bahwa keadaan pasien yang dirawatnya sehingga mengetahui bagaimana keadaan pasien yang sebenarnya dan menentukan cara-cara pengobatan dan perawatan yang sesuai dengan diri pasien untuk perawatan. Dari kesimpulan diatas bahwa Rumah Sakit Immanuel memiliki kemampuan dan perhatian dokter untuk tanggap keluhan pasien sangat baik.
- 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.
- Jaminan terhadap barang bawaan pasien dari 40 orang responden menyatakan baik karena jaminan keamanan bagi barang-barang bawaan pasien sangat penting karena pelayanan rumah sakit yang sangat baik tidak

hanya mencakup pada kemampuan, ketrampilan karyawan medis/non medis saja tetapi termasuk juga keamanan dari setiap barang bawaan pasien. Kesimpulan diatas menyatakan mengenai jaminan barang bawaan pasien baik.

- Jaminan peralatan-peralatan yang digunakan kedokteran yang digunakan 24 jam yang dimiliki Rumah Sakit Immanuel sangat baik
- Jaminan keberadaan dokter selama 24 jam yang diberikan kepada pasien atas pihak Rumah sakit Immanuel sangat baik. Hal ini mendukung proses cepatnya dalam penyembuhan dan pengobatan pasien yang dirawat inap VVIP.VIP di Rumah Sakit Immanuel.
- Keakraban yang dibina perawat/dokter sangat baik. Hal ini memberikan rasa nyaman, tenang bagi pasien.
- Penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh petugas sudah baik sehingga dari informasi yang diberikan pasien dan keluarganya memperoleh kemudahan dalam mencari fasilitas atau sarana-sarana yang diperlukan, mengetahui jadwal dokter yang bertugas setiap harinya, dan tariff setiap rawat inap yang ada di RSI.
- 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.
- Kebersihan dan kerapian penampilan petugas (Penampilan fisik petugas) tetap dijaga dan dipertahankan, karena dari kerapian dan kebersihan

dapat terlihat apakah seorang karyawan termotivasi untuk melayani pasiennya dengan sebaik mungkin atau tidak.

5.1.5 Berdasarkan hasil analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan rawat inap VIP/VVIP RSI terhadap kepuasan pasien RSI di Bandung

Hasil penelitian antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) dengan menggunakan koefisien korelasi adalah sebesar 0.231. Hal ini menunjukkan hubungan tersebut searah dan lemah. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 5.34 %, sisanya 94,66% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

karena pada umumnya para pasien/keluarga pasien sudah cukup puas dengan kinerja kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Immanuel, maka Rumah Sakit Immanuel hanya perlu meningkatkan faktor-faktor yang dianggap tidak baik pelaksanaannya oleh pasien, sedangkan untuk faktor-faktor yang sudah baik kinerjanya tetap dipertahankan sehingga diharapkan kepuasan pasien meningkat

- Saran untuk faktor-faktor yang dianggap tidak memberikan kepuasan bagi pasien Rawat Inap VIP/VVIP

Untuk lebih meningkatkan keinginan pasien dalam melakukan pelayanan perawatan/pengobatan di Rumah Sakit Immanuel, maka pihak Rumah Sakit Immanuel sebaliknya dapat melakukan upaya-upaya sebagai berikut:

1. Ruang Obaja VVIP/VIP ada kamar mandi yang rusak bagian lantainya, karena ubin kamar mandi rusak sehingga akan mengganggu pasien ke kamar mandi. Upaya yang dilakukan oleh pihak Rumah sakit Immanuel: melakukan perbaikan ruang kamar mandi, melakukan pengecekan rawat inap VIP/VVIP, melakukan renovasi fasilitas ruangan rawat inap. Hal ini akan memberikan kenyamanan bagi pasien yang dirawat di Rumah sakit Immanuel.

2. Petugas kebersihan ruangan di Rumah Sakit Immanuel dalam melakukan bersih-bersih di ruangan rawat inap pasien jamnya agak siang, sehingga menjadi keluhan bagi pasien rawat inap.

3. Tata letak ruangan yang sulit dijangkau, terlalu banyak arahan jalan menunjuk ruangan rawat inap yang membingungkan sehingga agak sulit bagi keluarga pasien dalam membesuk. Pihak Rumah sakit Immanuel melakukan petunjuk jalan yang jelas dengan menyediakan satpam di setiap arahan petunjuk jalan ruangan .

3. Suster-suster yang kurang ramah terhadap pasien. Hal ini harap diperhatikan demi kepuasan pasien dan kenyamanan pasien.

4. Meningkatkan Pelayanan kepada pasien dengan memberikan kepuasan pasien melalui standar yang tepat yang diinginkan oleh pasien sehingga

pasien meakukan setia kepada Rumah Sakit Immanuel untuk mendapatkan perawatan/pengaobatan lebih lanjut.

5.2.1 Saran untuk Penelitian lebih lanjut

Untuk penelitian lebih lanjut sebaiknya Rumah Sakit Immanuel lebih terbuka dalam menerima mahasiswa untuk melakukan penelitian. Disamping itu juga diharapkan tidak dikenakan biaya/tarif dalam melakukan penelitian di Rumah Sakit Immanuel.