

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, yaitu :

1. Sebagian besar mahasiswa Universitas Kristen Maranatha merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.
2. Ketidakpuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dirasakan pada semua dimensi. Berikut adalah urutan ketidakpuasan yang dirasakan mahasiswa pada setiap dimensinya disusun mulai dari yang terbesar:

- *Reliability*

Ketidakpuasan pada dimensi *reliability* dirasakan mahasiswa dalam hal pemberian obat yang tidak manjur dan dokter yang tidak datang tepat waktu sesuai dengan waktu praktik yang telah ditentukan.

- *Empathy*

Pada dimensi *empathy* ketidakpuasan dirasakan mahasiswa pada pelayanan dokter yang dinilai kurang peduli terhadap keluhan

mahasiswa, kurangnya perhatian dokter untuk bertanya mengenai alergi mahasiswa terhadap obat tertentu, dokter tidak memberi nasehat untuk menjaga kesehatan, dan dokter tidak memberikan informasi mengenai pantangan makanan.

- *Responsiveness*

Pada dimensi *responsiveness*, ketidakpuasan dirasakan mahasiswa pada perawat yang tidak mengantarkan mahasiswa berobat ke ruang pemeriksaan.

- *Assurance*

Pada dimensi *assurance*, ketidakpuasan dirasakan mahasiswa pada staf apoteker yang kurang jelas dalam menjelaskan fungsi obat dan cara pemakaiannya, serta kurangnya kemampuan dokter dalam menjelaskan penyakit mahasiswa secara detail.

- *Tangibles*

Pada dimensi *tangibles*, ketidakpuasan dirasakan mahasiswa pada kurang lengkapnya peralatan medis yang memadai.

3. Faktor yang cenderung besar menaikkan harapan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan yang ingin didapatkan dari Rumah sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, adalah:

- *Personal needs*

Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha memiliki kebutuhan akan sembuh dari penyakit, sehingga mahasiswa memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang akan diberikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung agar mahasiswa bisa segera sembuh dari penyakit.

- Predicted Service

Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha percaya bahwa jasa yang akan diberikan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung sesuai dengan yang diprediksi, yaitu Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dapat memberikan pelayanan yang baik. Semakin mahasiswa percaya, maka semakin memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung sehingga tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung cenderung lebih tinggi daripada mahasiswa yang memprediksi pelayanan yang buruk.

- *Past experience*

Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha dipengaruhi pengalaman sebelumnya untuk kembali menggunakan jasa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Pengalaman sebelumnya menggunakan jasa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung membuat mahasiswa sudah pernah merasakan pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dan menjadikannya acuan saat kembali menggunakan jasa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Pengalaman mahasiswa yang sudah pernah berobat ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung memunculkan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang sama atau lebih baik dari sebelumnya saat ingin melakukan pengobatan berikutnya.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Teoritis

1. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan jika ingin melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.
2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melengkapi indikator item untuk setiap dimensi pada alat ukur.

5.2.2. Saran Praktis

Kepada Direktur Rumah sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung diharapkan untuk dapat mengadakan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung terhadap mahasiswa pada:

- 1) Dimensi *reliability* terkait dengan penerapan disiplin jam praktik dokter sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan.
- 2) Dimensi *empathy* terkait dengan pelatihan empati untuk perawat dan dokter agar lebih peduli dan memperhatikan mahasiswa yang berobat.
- 3) Dimensi *responsiveness* terkait dengan penerapan *jobdesc* perawat untuk tugas mengantar mahasiswa yang berobat ke dalam ruang pemeriksaan.
- 4) Dimensi *assurance* terkait untuk:
 - Meningkatkan pelayanan dokter untuk menjelaskan secara detail penyakit mahasiswa sehingga mudah dipahami.

- Mengadakan penyuluhan kepada staf apoteker mengenai obat-obat dan peraturan pemakaiannya agar mahasiswa mendapatkan penjelasan mengenai kegunaan dan penggunaan obat secara benar.
- 5) Dimensi *tangibles* terkait dengan kebutuhan yang diungkapkan mahasiswa mengenai kelengkapan fasilitas dan menjaga kebersihan peralatan medis yang digunakan saat pemeriksaan.