

BAB V

KESIMPULAN IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian gambaran kepuasan klien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia sebagian besar merasa sangat puas dengan rata-rata persentase 5,30 %.

5.2 Implikasi

Diharapkan dengan tingginya kepuasan klien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Poliklinik UPI dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga kualitas kesehatan warga UPI dapat terus meningkat setiap tahunnya.

5.3 Rekomendasi

5.3.1 Bagi pihak Poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia

Untuk mewujudkan mutu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan klien atau pasien maka pihak Poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia disarankan untuk memperbaiki dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan kesehatan khususnya pada bidang keperawatan berdasarkan yaitu dengan cara perawat lebih banyak berperan dalam membantu pasien dengan cara memberi pengajaran, atau dengan cara mendiskusikan kebutuhan pasien. Dan memasang pamflet untuk mengingatkan pentingnya menjaga kebersihan kamar mandi.

5.3.2 Bagi institusi pendidikan

Bagi institusi pendidikan keperawatan disarankan untuk menanamkan konsep pelayanan prima sedini mungkin kepada mahasiswa karena konsep pelayanan prima seharusnya menjadi jati diri setiap insan keperawatan dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada kliennya agar kepuasan klien atau pasien dapat selalu mengarah ke arah yang lebih baik setiap

tahunnya. Dan jati diri membutuhkan proses yang panjang untuk bisa melekat dalam diri seseorang.

5.3.3 Bagi penelitian selanjutnya

Semua informasi yang telah dibahas dalam penelitian ini bisa menjadi dasar dari penelitian selanjutnya seperti judul yang berkaitan dengan kepuasan klien di Poliklinik Universitas lainnya yang ada di Indonesia atau karya tulis ilmiah yang berkaitan tentang kualitas pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit ataupun Poliklinik dan sumber informasi yang berharga untuk diembangkan dan dibahas oleh peneliti selanjutnya. Sangat disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menelaah dan mengembangkan lebih jauh lagi tentang kepuasan klien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

5.4 Hambatan dan Keterbatasan

Hambatan peneliti selama melakukan penelitian ini adalah sedikit sulit mendapatkan data dari koresponden dikarenakan koresponden dalam keadaan kurang sehat saat berada di poliklinik. Upaya yang dilakukan peneliti untuk meminimalisir hambatan tersebut dengan cara membantu membacakan kuisisioner dan membantu mengisi kuisisioner sehingga responden hanya perlu menjawab secara lisan.