

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan analisis jalur dapat disimpulkan bahwa *people* (sumber daya tenaga kesehatan) (X_1) yang terdiri dari karyawan (dokter dan perawat) dan proses pelayanan (X_2) yang terdiri rangkaian kegiatan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat jalan RSUD Kota Cilegon dengan penjelasan sebagai berikut:

1. *People* (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) di RSUD Kota Cilegon secara umum sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator paling tinggi hingga yang terendah, dokter melayani pasien dengan sopan merupakan indikator yang memiliki skor tertinggi sedangkan indikator kesabaran perawat memiliki skor terendah.
2. *Process* (Proses Pelayanan) di RSUD Kota Cilegon, proses pelayanan berada pada kategori sedang yang artinya pasien menganggap proses pelayanan pada RSUD Kota Cilegon dirasa berjalan dengan sedang. Dimensi rangkaian kegiatan pada indikator ketelitian dokter pada saat memeriksa pasien mendapatkan skor tertinggi sedangkan indikator prosedur pengambilan obat memiliki skor terendah..
3. Kepuasan pelanggan (Kepuasan pasien) di Kota cilegon berada pada kategori cukup tinggi yang artinya cukup puas. indikator keamanan tindakan memiliki skor tertinggi sedangkan indikator efektifitas pelayanan memiliki skor terendah

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh *People* (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4. Secara simultan sumber daya tenaga kesehatan dan proses pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan tingkat korelasi yang rendah atau hanya sebesar 26,8 %. Sedangkan pengaruh dari luar yaitu sebesar 73,2 %. Seperti bukti fisik, harga, dan kualitas pelayanan, kualitas obat dll.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi penulis untuk meningkatkan kinerja sumber daya tenaga kesehatan dan proses pelayanan yang positif dibenak masyarakat, maka pihak RSUD Kota Cilegon harus terus menerus melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih optimal yang beberapa tahun telah dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sumber daya tenaga kesehatan RSUD Kota Cilego khususnya dokter sudah dirasakan oleh pasien sudah sangat baik, tetapi untuk perawat sebaiknya tingkat profesionalitasnya harus ditingkatkan lagi karena sebangian beberapa pasien rawat jalan merasa kecewa dengan kesabaran perawat yang dirasakan kurang.
2. Proses pelayanan di RSUD Kota Cilegon harus lebih diperhatikan lagi karena . pihak RSUD Kota Cilegon harus dapat mengevaluasi proses pelayanan yang berjalan dengan tidak efektif dan efisien karena pasien harus bolak-balik ke kasir. Dan pihak RSUD harus memperhatikan kedisiplinan dokter karena ada pasien merasakan bahwa dokter tidak datang sesuai dengan jadwal.

3. Kepuasan Pasien RSUD Kota Cilegon

Pasien rawat jalan RSUD Kota Cilegon secara umum sudah baik , namun pihak rumah sakit harus terus melakukan survei kepuasan pasien untuk mengetahui dimana kekurangan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan RSUD Kota Cilegon, dan pihak rumah sakit harus cepat dalam menanggapi hasil dari survei kepuasan pasien tersebut.

4. Secara keseluruhan sumber daya tenaga kesehatan, dan proses pelayanan mempunyai pengaruh yang rendah terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Cilegon. Rendahnya pengaruh sumber daya manusia dan proses terhadap kepuasan pasien perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak rumah sakit, sehingga pasien sebagai konsumen jasa rumah sakit merasakan puas terhadap pelayanan yang rumah sakit berikan.