



BAB VII
PENUTUP

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji statistik dan data hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut :

1. Responden dari pasien rawat jalan poli kandungan, didapatkan rata-rata usia 21-30 tahun.
2. Dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan hasil tingkat kepuasan responden berada pada tingkat *Borderline* atau rata-rata.
3. Dari perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan hasil pada Kuadran I : Variabel 2.1 Kesiapan pelayanan dokter (tidak terlihat gugup, ketakutan atau ragu-ragu), Variabel 2.2 Ketanggapan tindakan dokter (tidak terlihat mengulur waktu), Variabel 4.1 Rasa aman pasien, Variabel 5.1 Dokter menjelaskan prosedur tindakan, terlihat menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting dan mempengaruhi kepuasan responden. Namun pihak dokter rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya belum menjalankan sesuai keinginan responden sehingga menimbulkan ketidakpuasan responden pasien rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser. Kuadran II : Variabel 1.2 Kesiapan alat medis dokter (stetoskop, *handscoon*/sarung tangan), variabel 3.1 Dokter bertanya keluhan pasien (keluhan utama dan keluhan lain pasien), Variabel 3.2 Kesempatan bertanya pasien (mempersilahkan pasien bertanya bila belum dimengerti), Variabel 4.2 Menjaga kerahasiaan pasien menunjukkan atribut dianggap penting,

memuaskan, dan berhasil diterapkan oleh dokter rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser. kuadran III : Variabel 1.1 Penampilan dokter (terlihat rapi, memakai sepatu) menunjukkan atribut dalam kondisi cukup baik yang dianggap responden kurang penting pengaruhnya dan sedikit merasa kurang memuaskan responden pasien rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser. Kuadran IV : Variabel 5.2 Pelayanan dokter cukup (konsultasi pasien 8-15 menit) menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting bagi responden namun pelaksanaannya dirasa puas namun cukup berlebihan oleh responden pasien rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

7.2 Saran

7.2.1 Saran Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berkelanjutan agar dapat melihat dan menilai perubahan kinerja dokter dari waktu ke waktu serta dapat menambah beberapa point pertanyaan yang mungkin juga mempengaruhi penilaian kepuasan dalam penelitian ini.

7.2.2 Saran Rumah Sakit

Sejauh ini tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli kandungan rumah sakit Panglima Sebaya telah cukup baik dan memuaskan, Adapun hal yang mungkin dapat dipertahankan adalah sebagian indikator kepuasan dari ketanggapan, bukti fisik, serta jaminan. Sedangkan indikator kepuasan yang perlu ditingkatkan adalah sebagian dari kehandalan, jaminan, dan juga perhatian.