

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan dari faktor penyebab terjadinya ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan, yaitu :

1. Dari unsur *Man* pasien yang menyatakan tidak puas dengan pendaftaran rawat jalan dikarenakan tidak ramahnya petugas terhadap pasien, kurangnya petugas pelayanan di pendaftaran dan juga terdapat komplain terhadap kecepatan petugas pendaftaran yang dikarenakan kurang efisiennya dalam melakukan pendaftaran pasien hal ini menyebabkan lamanya petugas dalam memasukkan data pasien, kemudian kurangnya petugas dalam memberikan pelayanan dan kurang disiplinnya petugas di pelayanan pendaftaran.
2. Dari unsur *Machine* yaitu terdapat Fasilitas yang disediakan kurang memadai serta waktu tunggu pelayanan administrasi yang relatif lama yaitu kurangnya fasilitas pelayanan yang menyebabkan alur pendaftaran yang kurang teratur, antrian berberian obat yang terlalu lama, obat-obatan yang tidak tercover BPJS, Sistem pendaftaran yang kurang efektif. Terkait dengan pelayanan kesehatan yang diterima peserta JKN seperti, banyaknya pasien yang harus dilayani di provider pertama (Faskes tingkat I) menyebabkan antrian menjadi lebih panjang, pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan terkesan tergesa-gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu berkonsultasi dengan dokter, kurangnya alat komputer di pendaftaran, dan juga belum dilakukannya alat pengeras suara untuk memanggil nomor antrian.
3. Dari unsur *man, machine* dapat diketahui bahwa yang paling banyak menyebabkan ketidakpuasan pasien dari faktor *Man* yaitu tidak ramahnya petugas terhadap pasien sebanyak 7 sumber (70%), sedangkan dari faktor *machine* yaitu masalah waktu tunggu yang relatif lama sebanyak 4 sumber (40%).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti menyarankan beberapa saran untuk menyelesaikan permasalahan tersebut sebagai berikut :

1. Untuk rumah sakit maupun puskesmas untuk melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan adanya pelatihan, sosialisasi, evaluasi, *monitoring*, dan pemenuhan sarana prasarana yang mendukung proses kepuasan pasien agar rumah sakit maupun puskesmas dapat menurunkan jumlah terjadinya ketidakpuasan pasien.
2. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk lebih dalam lagi dengan melakukan penelitian terhadap beberapa faktor tambahan seperti faktor *machine* yaitu mengenai kebutuhan sarana prasarana khususnya di pelayanan pendaftaran.