

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis data, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Kabupaten Banyumas.
2. Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Kabupaten Banyumas.
3. Kejelasan informasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Kabupaten Banyumas.
4. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Puskesmas Kabupaten Banyumas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data, maka dapat penulis sarankan sebagai berikut:

1. Mempercepat waktu tunggu dengan cara :
 - a. Adanya kejelasan waktu buka dan tutup pelayanan misalnya dengan dituang dalam maklumat pelayanan yang disosialisasikan secara internal maupun eksternal.

- b. Meningkatkan disiplin petugas dalam menjalankan kesepakatan yang sudah dibuat antar petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan.
 - c. Mendisiplinkan pemanfaatan Faceprint kehadiran untuk absen baik shift pagi, shift siang ataupun shift malam.
 - d. Menghimbau kepada tenaga medis ataupun perawat untuk selalu meluangkan waktu untuk menanggapi kebutuhan pasien.
 - e. Menjalankan maklumat pelayanan dengan bijaksana.
2. Meningkatkan komunikasi anantara petugas kesehatan dan pasien dengan jalan :
- a. Pengusulan perencanaan anggaran untuk pengadaan tombol panggilan di dalam ruang rawat inap agar memudahkan pasien mendapatkan pelayanan lebih cepat, terutama untuk kasus gawat darurat.
 - b. Untuk selalu mengingatkan kepada tenaga medis ataupun paramedis agar memberikan dorongan motivasi terhadap kesembuhan pasien.
 - c. Mendorong perawat untuk selalu bersikap ramah.
 - d. Meningkatkan kompetensi medis dan paramedis dalam berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien, misalnya dengan memakai bahasa daerah setempat.

- e. Menjalin komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien, jangan bersikap marah ataupun kesal dan diharapkan selalu sabar dalam menghadapi pasien.
- f. Hendaknya dokter dan paramedis selalu memahami kebutuhan pasien.

3. Memperjelas informasi terhadap pasien dengan jalan :

- a. Mensosialisasikan alur ataupun prosedur pelayanan pasien
- b. Memasang petunjuk arah atau ruangan di tempat-tempat strategis agar memperjelas informasi.
- c. Petugas memberikan informasi tentang tata tertib puskesmas baik itu untuk jam bertamu ataupun kunjungan dokter terhadap pasien baru ataupun memasang tata tertib tersebut di tempat yang strategis.
- d. Hendaknya dokter ataupun tenaga medis mampu dan kompeten dalam memberikan informasi tentang penyakit pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti.
- e. Dan juga hendaknya dokter mampu menjelaskan juga efek samping dari obat yang diberikan terhadap pasien.

4. Meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan pasien dengan jalan :

- a. Tenaga medis selalu konsisten dalam memberikan pelayanan kesehatan.

- b. Meningkatkan kompetensi medis ataupun paramedis dalam pelayanan kesehatan melalui seminar, diklat atau pelatihan, workshop ataupun sekolah lagi.
- c. Meningkatkan nilai kejujuran dalam melakukan pelayanan kesehatan.
- d. Tidak membedakan pelayanan kesehatan terhadap pasien dan selalu bersikap adil.
- e. Tenaga kesehatan hendaknya selalu bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.
- f. Dalam menjalankan tugasnya tenaga kesehatan bekerja secara ikhlas dan selalu memiliki iktikad baik.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini bergantung sepenuhnya pada pengukuran subjektif (berdasarkan persepsi), terutama dalam mengukur kepuasan. Meskipun pengukuran subjektif (berdasarkan persepsi) dapat dibenarkan dan banyak penelitian empiris (terutama diluar negeri) membuktikan kebenaran ini, namun tetap saja pengukuran subjektif rentan terhadap munculnya bias.

D. Penelitian Selanjutnya

Mengingat adanya keterbatasan dalam penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan data dasar untuk mengadakan penelitian selanjutnya yang lebih kompleks. Selain mengukur kepuasan pasien dari sudut pandang pasien BPJS

secara kuantitatif juga sebaiknya menggunakan desain penelitian kualitatif agar lebih mendalam mengeksplorasi.

