



KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Lima komponen dalam pelayanan di RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor meliputi : (1) *Tangible* (kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, keberihan poli rawat jalan, ketepatan desain dan tata letak poli rawat jalan dan instalasi lain); (2) *Reliability* (penjelasan dokter tentang penyakit jelas, kecepatan dokter dalam memeriksa pasien, kecepatan perawat dalam membantu permasalahan pasien, kecepatan bagian pendaftaran dan kasir dalam pelayanan, ketepatan pemeriksaan dimulai dan ketepatan pelayanan pendaftaran dimulai); (3) *Responsiveness* (cepat dan tanggap dokter dalam mengatasi keluhan pasien dan permasalahan pasien, dokter memberi umpan balik yang positif terhadap keluhan pasien, dokter mudah dihubungi dan ditemui untuk konsultasi, dokter cepat dan tanggap saat terjadi kejadian mendadak, cepat dan tanggap bagian pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien, perawat cepat dan tanggap saat terjadi kejadian mendadak); (4) *Assurance* (pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit, keterampilan dokter dalam memeriksa, keterampilan perawat dalam menangani pasien, terciptanya suasana kekeluargaan antara dokter dengan pasien, terciptanya suasana kekeluargaan antara perawat dengan pasien, keramahan dan kesantunan petugas pendaftaran, serta pembayaran); (5) *Emphaty* (perhatian pihak RSMM selama anda berobat, terjalinnya hubungan yang dekat antara pihak RSMM dengan pasien, pemberian pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih, adanya kotak saran, kritik dan keluhan pasien).
- b. Karakteristik pasien RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor adalah sebagian besar berjenis kelamin pria (58%) dan wanita (42%) dan pendidikan hampir merata (Sarjana 36%, Diploma 30% dan SMA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

22%). Cara pembayaran yang dilakukan berupa Perorangan 45%, Askes 35%, Jamkesmas 18% dan Jamkesda 2%.

- c. Berdasarkan uji IPA terdapat 3 atribut (1,13 dan 19) yang menunjukkan pasien tidak puas dan memiliki kepentingan yang tinggi, serta harus dijadikan prioritas utama oleh pihak RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor. Hasil Analisis tersebut juga menunjukkan 13 atribut (2, 9, 11, 12, 14, 15, 18, 20, 21, 22, 23, 26 dan 29) yang menunjukkan pasien sudah puas dan harus dipertahankan prestasinya, 6 atribut biasa (4, 10, 17, 27, 28 dan 30) dan 4 atribut (6, 16, 24 dan 25) dianggap berlebihan. Sedangkan hasil CSI (indeks kepuasan pasien) menunjukkan 67,23% yang berada pada selang 66-80, artinya secara umum pasien RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor berada pada kategori puas (kinerjanya dinilai baik) dan tidak terdapat hubungan dengan atribut apapun terhadap karakteristik responden RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor.

2. Saran

- a. Sebaiknya pihak Manajemen RS DR. H. Marzoeki Mahdi meningkatkan evaluasi kinerjanya melalui peningkatan kedisiplinan dalam hal ketepatan pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter, sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama, maka masalah kebersihan ruang tunggu perlu segera ditindaklanjuti agar pasien merasa nyaman. Hal lainnya masalah kedisiplinan dalam antrian juga harus ditindaklanjuti, agar pasien lebih tertib dalam antrian, agar petugas RS (bagian pendaftaran dan kasir) sering kewalahan menangani antrian.
- b. Atribut-atribut lain yang telah menunjukkan kinerja baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga pasien merasa puas atas kinerja RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor, agar kepercayaan dan loyalitas pasien meningkat.

- c. Perlu dilakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor dan sebagai bahan rujukan bagi pengembangan RS. DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor ke depan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

