

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis yang sudah peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelayanan prima pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI telah menunjukkan perbaikan yang signifikan, terutama dengan adanya pelatihan pelayanan dan penerapan standar akreditasi dan standar pelayanan publik sebagai pedoman monev sehingga bisa mendapatkan penghargaan pelayanan terbaik di seluruh lembaga yang ada di Indonesia serta hasil survei kepuasan pasien menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima disini sudah baik. Namun, Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI masih memerlukan adanya peningkatan pelayanan prima untuk memenuhi harapan seluruh pasien dapat sesuai dengan indikator pelayanan prima yang efektif guna mencapai pelayanan prima yang optimal.
2. Kurangnya SDM yang ada, keramahan petugas, dan pemahaman antara tenaga medis dengan pasien, berdampak pada kepuasan pelanggan dan kenyamanan pelayanan. Kurangnya SDM juga menyebabkan antrean panjang, terutama pada poliklinik dokter spesialis dan bagian farmasi. Untuk mengatasi kendala ini, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dan peningkatan kualitas pelayanan sangat penting.

3. Tiga rekomendasi solusi dapat digunakan untuk mengatasi kendala dalam pelayanan yang terjadi pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI yaitu membuka lowongan karyawan tetap atau PNS untuk menangani kekurangan SDM. Kemudian petugas wajib mengikuti pelatihan pelayanan prima sesuai dengan SOP yang ada. Perbedaan antara kenyataan yang dirasakan pasien dengan harapan pasien menunjukkan bahwa SOP yang ada harus di monev. Terakhir, meningkatkan teknik komunikasi dengan memberikan pelatihan kepada petugas untuk memenuhi kebutuhan informasi pasien dan mengurangi kesenjangan pemahaman antara pasien dan tenaga medis.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Pada hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti dapat didukung berdasarkan hasil dari peneliti sebelumnya oleh Harmen (2023), Usman et al. (2021), Diah Perwita et al. (2020), Rina (2021), Lumbanbatu et al. (2022), Amar et al. (2022), Sinollah (2020), Novitasari (2022), dan Buyung Wijaya (2021) dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan prima pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI sudah memberikan pelayanan dengan baik, proses pendaftaran juga mudah. Kemudian petugas memberikan

pelayanan sesuai dengan SOP yang ada walaupun masih ada beberapa pasien yang merasa petugas pemberi pelayanan kurang ramah dalam melayani tetapi Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI telah menerapkan sistem monev.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti selama proses penelitian, peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dan perlu ada penyempurnaan penelitian untuk mendukungnya. Keterbatasan yang dirasakan peneliti yaitu:

1. Peneliti hanya meneliti satu variabel, sehingga peneliti tidak dapat mengembangkan penelitian yang lebih bervariasi.
2. Waktu pada sesi wawancara terlalu singkat, sehingga peneliti kurang tereksplorasi karena tidak dapat menanyakan partisipan lebih dalam lagi.
3. Peneliti hanya wawancara dua pasien, sehingga peneliti tidak dapat mengumpulkan data yang lebih beragam sehingga hasilnya bisa jadi kurang komprehensif.

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini, peneliti membuat beberapa rekomendasi bagi peneliti selanjutnya untuk meningkatkan hasil penelitiannya pada topik yang sama yaitu, sebagai berikut.

1. Penelitian ini hanya berfokus pada satu variabel, maka hasilnya mungkin tidak memberikan gambaran yang lengkap tentang fenomena yang diteliti.

Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan lebih dari satu variabel agar menghasilkan penelitian yang lebih variatif dan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti.

2. Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk memperpanjang waktu pada sesi wawancara. Memperpanjang waktu akan memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi lebih dalam setiap sesi tanpa terburu-buru sehingga hasil yang didapatkan lebih banyak.
3. Untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif, peneliti harus melibatkan lebih banyak pasien sebagai partisipan karena pelayanan prima lebih berorientasi kepada pasien.

