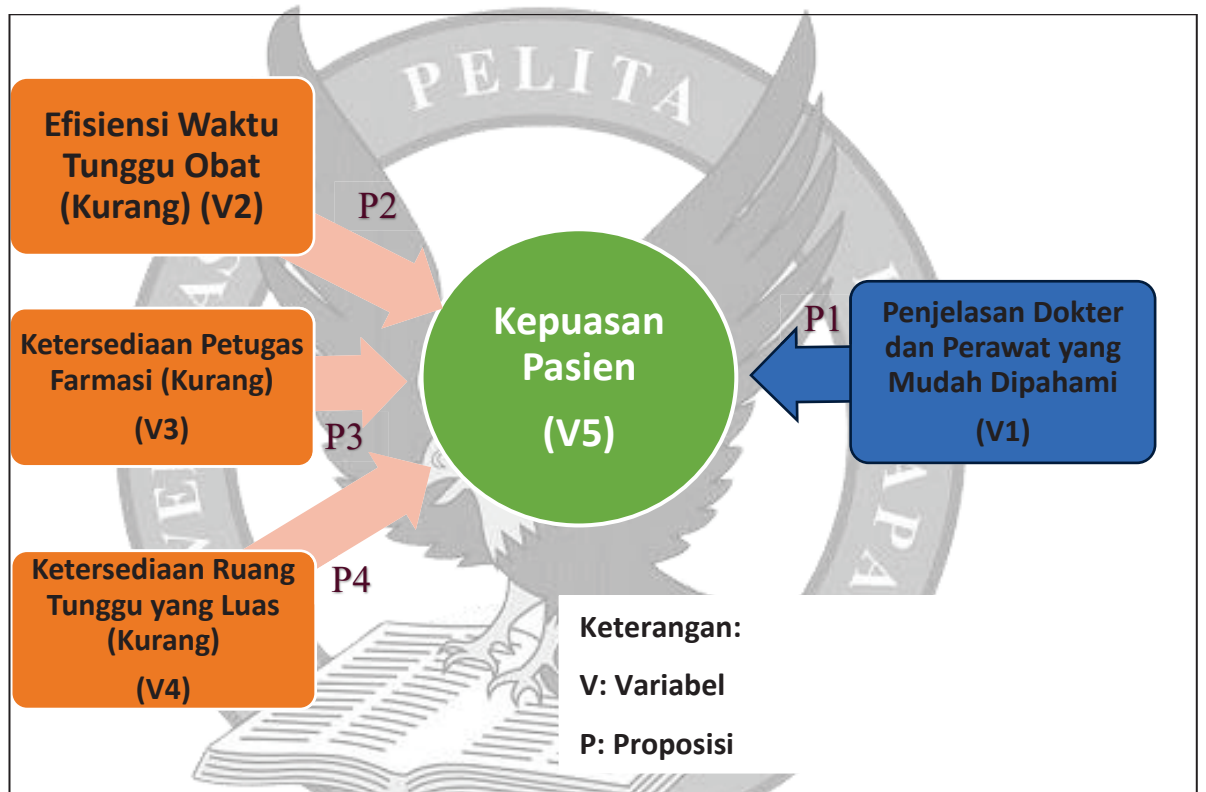


BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan proposisi yang dikonstruksikan melalui variabel-variabel yang didapatkan berdasar hasil pengambilan data dari informan pasien *Pediatric Urgent Care* di Klinik KCC, maka peneliti menyimpulkan sebuah bentuk *mini-model theory* atau *conceptual framework*.



Gambar 5. 1 *Mini-Model Theory*: Bagan sinkronisasi hasil data (*Conceptual Framework*)

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan data penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat menarik beberapa hal sebagai kesimpulan dari studi kasus pada Layanan *Pediatric Urgent Care* di klinik KCC. Peneliti menemukan empat variabel yang dapat berkontribusi pada kepuasan pasien

di Layanan *Pediatric Urgent Care* klinik KCC, yaitu: Penjelasan dokter dan perawat yang mudah dipahami (67%), efisiensi waktu tunggu obat (67%), ketersediaan tenaga farmasi (67%), dan ketersediaan ruang tunggu yang luas (55%). Aspek-aspek yang terkait dengan peningkatan kualitas dan fasilitas pelayanan kesehatan merupakan elemen penting dalam meningkatkan pengalaman menyenangkan bagi pasien ketika berobat dan berpengaruh besar dalam menciptakan citra positif klinik secara keseluruhan.

5.2 Implikasi

Adanya penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak manajemen klinik KCC dalam mengembangkan fasilitas *Urgent Care* yang selaras dengan kebutuhan pasien. Evaluasi secara berkelanjutan dibutuhkan dalam mendukung terciptanya fasilitas layanan kesehatan yang berpusat pada pasien dan kepuasan pasien. Faktor-faktor yang berperan terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat menjadi dasar bagi klinik untuk menyusun strategi dalam regulasi kebijakan klinik di masa yang akan datang.

Pengukuran kepuasan pasien dalam penelitian ini sebagai dasar evaluasi secara langsung maupun tidak langsung bertujuan untuk peningkatan pendapatan klinik. Pasien yang merasa puas memiliki kecenderungan untuk datang kembali sehingga akan menambah angka jumlah kunjungan pasien. Dengan mempertahankan posisi klinik berada di pasar harga yang sesuai dan dapat diterima oleh pasien, maka tujuan tersebut dapat tercapai.

Pemahaman akan pentingnya aspek kepuasan pasien sebagai indikator kualitas layanan memberikan wawasan bagi pihak klinik untuk dapat

mempertahankan kemampuan komunikasi dokter dan perawat, melakukan organisasi dan meningkatkan efisiensi pengelolaan obat untuk mengurangi waktu tunggu, memastikan kesesuaian jumlah petugas farmasi dengan kebutuhan, dan meningkatkan area fasilitas ruang tunggu.

Dalam dunia akademisi, penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya di Indonesia mengenai fasilitas *Urgent Care*, terutama dalam hal terkait kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat digunakan para akademisi untuk memahami faktor-faktor terkait kepuasan pasien di layanan kesehatan darurat dan menjadi acuan untuk mendalami dan menggali potensi pengembangan masing-masing proposisi menjadi sebuah strategi atau program perbaikan yang solutif dari masalah yang ditemukan saat ini sehingga mampu berperan dalam peningkatan kemajuan pelayanan *Urgent Care* yang memuaskan pasien.

Hasil penelitian ini ditujukan bagi pelayanan kesehatan yang mengedepankan kepentingan pasien untuk bersedia mendengarkan dan memberikan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan pasien yang mencari fasilitas kesehatan darurat khususnya bagi anak-anak. Tujuan jangka panjangnya adalah diadakan perbaikan untuk memberikan pengalaman positif bagi pasien dan mengoptimalkan potensi sumber daya penyedia layanan kesehatan demi meningkatkan kepuasan pasien.

5.3 Keterbatasan dan Rekomendasi Penelitian

Tentu penelitian ini dibatasi oleh beberapa hal, yaitu karena penelitian ini merupakan *single case study*, sehingga hasil penelitian tidak dapat

digeneralisir dalam kondisi lain secara umum, namun dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan faktor-faktor yang dapat berkontribusi terhadap kepuasan pasien pada layanan *Pediatric Urgent Care* di klinik KCC. Keterbatasan lainnya adalah, proses wawancara yang berjalan dengan durasi kurang dari 30 menit dan dilakukan via telekonferensi. Hal-hal yang dapat dikaitkan dengan keterbatasan ini adalah kondisi kesibukan pribadi informan, situasi informan yang sedang fokus pada keadaan kesehatan pasien, kecenderungan pasien yang ingin segera menyelesaikan proses berobat agar lebih cepat pulang, atau adanya kondisi tertentu lainnya yang bersifat pribadi. Faktor lain yang membatasi adalah adanya rasa sungkan dalam mengungkapkan pendapat dan kesulitan untuk sepenuhnya terbuka terhadap peneliti sebagai salah satu petugas di instansi terkait.

Hubungan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas dalam penelitian ini belum ditelusuri lebih dalam sehingga peneliti merekomendasikan untuk dilakukan pengambilan data *Net Promoter Score (NPS)* untuk menghasilkan skala loyalitas konsumen yang didasari aspek kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diterima. Hal ini penting untuk mengetahui antusiasme pasien terhadap layanan kesehatan terkait dan seberapa besar kemungkinan ia akan merekomendasikan layanan ini pada orang lain. Metrik ini juga bertujuan mengetahui pertumbuhan sebuah fasilitas pelayanan.

Peneliti merekomendasikan untuk dilakukan analisis *breakeven point (BEP)* pada penelitian terkait *Urgent Care* lainnya untuk menentukan standar produktivitas yang dapat digunakan dalam mengatur target penjualan yang realistis, menjadi dasar keputusan penentuan harga,

mengatur biaya secara efektif, mengukur kelayakan layanan yang telah tersedia, dan sebagai bahan evaluasi finansial klinik. BEP dapat digunakan untuk memastikan kapasitas tenaga kesehatan yang sesuai dengan jumlah pasien dan menilai produktivitas yang setara dengan pendapatan yang masuk. Peneliti merekomendasikan untuk dilakukan lebih banyak penelitian lainnya terkait *Urgent Care* di Indonesia dengan latar belakang berbeda-beda, seperti di rumah sakit maupun fasilitas *Urgent Care* mandiri pada populasi yang lebih luas dan representatif. Peneliti berharap berikutnya akan dilakukan penelitian lain yang bersifat kuantitatif mengenai kepuasan pasien *Urgent Care* sehingga dapat membentuk kerangka konsep dan kerangka kerja yang lebih holistik.

