

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Total Life Clinic Surabaya, dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Pelayanan yang berkualitas meningkatkan loyalitas dan kepuasan pasien, serta mendorong pengalaman positif selama menerima layanan kesehatan.
2. Persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Harga yang dianggap wajar, terjangkau, dan transparan meningkatkan persepsi nilai pasien serta berkontribusi positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap klinik.
3. Fasilitas juga memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Fasilitas yang lengkap, bersih, dan nyaman meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien selama menerima layanan.
4. Secara simultan, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Ketiga faktor ini saling melengkapi dan bersama-sama membentuk pengalaman layanan yang memuaskan pasien secara menyeluruh.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang memberikan kontribusi penting secara teoritis dan praktis dalam memperkuat pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Total Life Clinic, maka disusun beberapa saran yang bertujuan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Saran ini ditujukan kepada manajemen Total Life Clinic sebagai bahan evaluasi dan pengembangan strategi pelayanan agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan secara optimal.

1. Terkait kualitas pelayanan, Total Life Clinic disarankan untuk meningkatkan konsistensi dan keandalan layanan dengan memperketat penerapan standar operasional prosedur serta melakukan pelatihan rutin bagi staf guna meminimalkan kesalahan dan memastikan pelayanan tepat sesuai janji. Klinik juga perlu memperkuat sistem respons cepat terhadap keluhan pasien melalui penerapan mekanisme feedback digital dan batas waktu tanggapan yang jelas. Selain itu, mempertahankan kualitas empati dan penampilan petugas yang sudah tinggi sangat penting dengan terus mengembangkan soft skills dan menjaga standar kerapian. Monitoring dan evaluasi berkala setiap 3-6 bulan menggunakan data survei akan membantu mengidentifikasi area yang perlu perbaikan serta mengukur kemajuan secara objektif, sehingga kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat meningkat dan kepercayaan pasien tetap terjaga dengan baik.
2. Berkenaan dengan persepsi harga, Total Life Clinic disarankan untuk terus menjaga keterbukaan dan transparansi informasi harga secara konsisten agar persepsi positif pasien dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Klinik perlu memastikan harga layanan tetap wajar dan sesuai dengan kualitas serta manfaat yang diterima pasien, dengan perhatian khusus pada aspek keterjangkauan dan kewajaran harga. Penyesuaian harga yang fleksibel serta program subsidi atau diskon bagi pasien yang memiliki keterbatasan finansial dapat membantu meningkatkan aksesibilitas layanan. Selain itu, komunikasi efektif mengenai rincian biaya dan nilai manfaat layanan harus terus ditingkatkan agar pasien lebih memahami kesesuaian harga yang dibayarkan. Evaluasi dan pemantauan rutin melalui survei kepuasan harga juga disarankan untuk menjaga harga layanan tetap kompetitif dan kepuasan pasien berkelanjutan.
3. Mengenai fasilitas, Total Life Clinic disarankan untuk fokus pada peningkatan kelengkapan peralatan medis dan teknologi dengan melakukan inventarisasi

menyeluruh dan mengalokasikan anggaran pengadaan alat baru secara bertahap. Pelatihan rutin bagi tenaga medis terkait penggunaan teknologi baru juga sangat penting agar alat dapat dimanfaatkan secara optimal. Meskipun kebersihan dan kerapian fasilitas sudah baik, pemeliharaan harus terus dilakukan dengan menetapkan standar operasional prosedur kebersihan dan melakukan audit berkala setiap bulan. Kenyamanan lingkungan dan kemudahan akses fasilitas hendaknya tetap dipertahankan dan disempurnakan, misalnya dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan layanan pendukung lainnya. Pembentukan tim khusus untuk monitoring dan evaluasi fasilitas minimal dua kali setahun akan membantu memastikan perbaikan dilakukan berdasarkan data dan masukan pasien secara objektif.

4. Dalam aspek kepuasan pasien, Total Life Clinic disarankan untuk fokus pada pengurangan waktu tunggu layanan dengan menerapkan sistem penjadwalan yang lebih efisien dan memonitor waktu tunggu pasien secara rutin, dengan target pengurangan minimal 10% dalam 6 bulan. Penggunaan teknologi seperti aplikasi antrian digital juga dapat membantu meningkatkan ketepatan waktu dan pengalaman pasien. Pelatihan komunikasi interpersonal secara berkala perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan tenaga medis dalam menjelaskan prosedur dan mendengarkan keluhan pasien secara empatik. Sikap dan keramahan petugas harus terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui pelatihan layanan prima dan penguatan budaya kerja ramah, dengan evaluasi kepuasan pelanggan secara periodik. Kenyamanan fasilitas fisik perlu dipertahankan dengan perawatan rutin dan renovasi kecil berkala sesuai hasil survei kebutuhan pasien. Proses layanan juga perlu dioptimalkan melalui penyederhanaan prosedur administrasi, layanan booking online, serta penyesuaian jam operasional sesuai permintaan pasien. Terakhir, mempertahankan standar medis serta mengikuti perkembangan praktik klinis terbaru akan memastikan hasil pengobatan tetap optimal dan meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

