

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pasien pada beberapa penyedia jasa layanan kesehatan di kecamatan Kembangan dan Kebon Jeruk, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- (1). Variabel kompetensi, benevolensi, dan orientasi pemecahan masalah secara bersama-sama mempengaruhi kepercayaan pasien.
- (2). Terdapat dua variabel bebas yang signifikan terhadap kepuasan kerja, yaitu benevolensi dan orientasi pemecahan masalah pada taraf kepercayaan 95 %.
- (3). Terdapat satu variabel yang tidak signifikan terhadap kepercayaan pasien, yaitu variabel kompetensi.
- (4). Nilai koefisien yang positif (+) terdapat pada variabel benevolensi dan orientasi pemecahan masalah yang menunjukkan hubungan yang positif atau searah antara variabel-variabel tersebut dengan kepercayaan pasien. Peningkatan variabel-variabel tersebut akan berakibat meningkatnya juga kepercayaan pasien.
- (5). Nilai koefisien yang negatif (-) terdapat pada variabel kompetensi yang menunjukkan hubungan negatif atau berlawanan antara variabel-variabel tersebut dengan kepercayaan pasien. Peningkatan variabel tersebut maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan pasien.

## **5.2. Saran.**

Selain kesimpulan di atas , diperoleh juga saran sebagai masukan bagi penyedia jasa layanan kesehatan adalah sebagai berikut.

- (1). Dalam upaya peningkatan benevolensi, dokter kandungan yang bekerja pada penyedia jasa layanan kesehatan perlu memperhatikan indikator-indikator seperti: bersungguh-sungguh dalam melakukan pemeriksaan, bertanggung jawab dalam melakukan pemeriksaan dengan pasien, memberikan waktu untuk berkonsultasi dengan pasien, memberikan dorongan dan motivasi pada pasien dan bersikap ramah ketika melayani pasien.
- (2). Dalam upaya peningkatan orientasi pemecahan masalah, dokter kandungan perlu memperhatikan indikator-indikator seperti: tanggap dan responsif terhadap masalah yang dialami pasien, berusaha memperkecil resiko, memberikan solusi pada permasalahan yang dialami pasien, dan dengan cepat mengatasi segala keluhan pasien.
- (3). Dalam upaya peningkatan kepercayaan pasien pada dokter, dokter kandungan perlu memperhatikan indikator-indikator seperti: memiliki profesionalitas yang tinggi, memberikan pelayanan yang baik bagi pasien, dan mengatasi segala resiko yang mungkin dialami pasien ketika masa kehamilan atau persalinan.
- (4). Menurut persepsi pasien dari ketiga variabel penelitian, yang perlu diperhatikan oleh dokter kandungan dalam membangun kepercayaan adalah dokter benar-benar mampu memecahkan masalah kandungan pasien serta memperlihatkan sikap yang tulus dan bersungguh-sungguh dalam menangani pasien tersebut.