

BAB V PENUTUP

Pada bab penutup ini akan dijabarkan kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan merupakan jawaban dari tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Sedangkan saran ditulis untuk memberikan masukan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, baik untuk rumah sakit tempat penelitian maupun penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di RSD Mardi Waluyo Blitar mengenai analisis kepuasan pelanggan rawat inap, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis *Service Quality* (analisa gap) yang dilakukan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa pasien maupun keluarga pasien yang menilai bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini ditunjukkan dalam analisis gap semua atribut di dalam kuesioner pelayanan rumah sakit yaitu atribut nomor 1, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, terdapat 15 atribut yang memiliki nilai gap negatif.
2. Urutan atribut mulai dari yang tertinggi dan menjadi prioritas perbaikan layanan kesehatan instalasi rawat inap RSD Mardi Waluyo Blitar dari hasil analisis PGCV dan pembobotan *Entropy* adalah (1) Bangunan RS terlihat indah dan bersih; (2) Ruang RS memiliki peralatan medis dan penunjang yang lengkap; (3) Dokter memberikan waktu yang cukup pada pasien; (4) Dokter/Perawat menyediakan obat-obatan dan alat medis lengkap; (5) Dokter/Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawat dan cara minum obat; (6) Dokter/Perawat melakukan tindakan sesuai prosedur yang berlaku; (7) Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan; (8) Dokter/ Perawat siap sedia dan melakukan tindakan secara cepat dan tepat; (9) Dokter/Perawat dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien; (10) Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman; (11) Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien; (12) Dokter/Perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien; (13) Dokter/Perawat dan karyawan bersedia menanggapi keluhan pasien; (14)

Dokter/Perawat mempunyai catatan medis mengenai pasien; (15) Rumah sakit memiliki tempat parkir yang nyaman.

3. Rekomendasi perbaikan berdasarkan analisis hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien IRNA RSD Mardi Waluyo Blitar adalah
 - a. Pihak rumah sakit perlu menerapkan 5 R atau yang lebih dikenal dengan Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin. Selain itu hendaknya *check list* kebersihan yang telah disepakati dengan pihak ketiga yaitu CV. Andalan Prima dilaksanakan sebagai salah satu bentuk audit dari manajemen.
 - b. Rumah sakit melengkapi peralatan medis maupun penunjang medis sesuai dengan standar yang harus dimiliki rumah sakit daerah milik pemerintah.
 - c. Optimalisasi sumber daya dokter yang ada dan alternatif pertimbangan yang lain misal dengan bekerja sama dengan rumah sakit lain untuk mendapat dokter ahli.
 - d. Apotek rumah sakit sebaiknya melengkapi obat-obatannya agar pasien maupun keluarga pasien tidak kesusahan mencari obat yang dimaksudkan oleh dokter
 - e. Dokter atau perawat memberi perhatian yang lebih terhadap pasien atau keluarga pasien tentang pemberian informasi yang lengkap mengenai penyakit yang diderita.
 - f. Perawat harus mengetahui standar operasional, prosedur maupun biaya yang harus ditanggung oleh pasien untuk program BPJS kemudian diinformasikan kepada pasien.
 - g. Dengan melakukan pelatihan atau *training* kepada dokter muda, perawat maupun karyawan rumah sakit.
 - h. Dokter harus mengetahui jadwal dan seharusnya datang tepat waktu, atau dengan menggunakan alternatif dokter yang lain jika dokter utama tidak bisa memeriksa.
 - i. Dokter atau perawat seharusnya lebih aktif dalam memberitahu bahwa rumah sakit juga memiliki catatan medis penyakit ketika pasien berobat di Rumah Sakit Mardi Waluyo.
 - j. Tempat parkir motor seharusnya diberikan atap yang lebih lebar dan di setiap sektor parkir di Rumah Sakit Mardi Waluyo dijaga oleh petugas parkir untuk menjaga kerapian penataan motor.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini dan dapat dijadikan perbaikan dalam penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak RSD Mardi Waluyo Blitar lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pasien atau pelanggan dengan terus melakukan perbaikan layanan, mempertahankan dan meningkatkan program-program yang bertujuan agar kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebagai pusat pelayanan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi usulan, masukan dan evaluasi bagi rumah sakit untuk membantu menentukan strategi-strategi yang akan diambil oleh pihak manajemen yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
3. Survei kepuasan pasien atau pelanggan hendaknya dilakukan secara berkala, sehingga kepentingan yang menggambarkan harapan dan kinerja yang menggambarkan persepsi pelanggan dapat diketahui untuk memberi umpan balik bagi perbaikan layanan rumah sakit yang telah disesuaikan mengingat persaingan di industri jasa dalam hal ini rumah sakit semakin ketat.
4. Untuk penelitian selanjutnya hendaknya diberikan analisis penggunaan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam rumah sakit maupun dalam instansi yang lain.

