

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang ditujukan untuk menjawab rumusan masalah, serta saran yang merupakan masukan-masukan yang mengacu pada analisis dan pembahasan.

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. R. Koesma Tuban tentang kualitas pelayanan rumah sakit didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dapat diketahui berdasarkan analisa menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* yang didapatkan hasil bahwa:
 - a. Beberapa atribut yang masuk dalam Kuadran I (*Keep up the good work*) dengan nilai rata-rata kinerja pada range 3,50 – 4,50 dan nilai kepentingan 4,3 – 4,75 yaitu Kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang pemeriksaan pasien, ketersediaan dokter untuk melakukan konsultasi berkaitan dengan pertanyaan pasien, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien, adanya sistem antrian berupa nomor antrian pasien pada ruang pemeriksaan, kejelasan dokter dalam memberitahu cara perawatan penyakit, kejelasan perawat dalam memberitahu prosedur minum obat, kemudahan sistem administrasi pasien, kompetensi dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien, dan ketersediaan obat-obatan di rumah sakit.
 - b. Atribut yang masuk dalam Kuadran II (*Concentrate here*) dengan nilai rata-rata kinerja pada range 2,00 – 3,49 dan nilai kepentingan 4,3 – 4,75 yaitu kesesuaian kapasitas ruang tunggu dengan jumlah pasien, ketersediaan pengharum ruangan di toilet umum RSUD, kebersihan toilet umum, kepastian jadwal pelayanan di klinik instalasi rawat jalan, keamanan lingkungan rumah sakit.
 - c. Atribut yang masuk dalam Kuadran III (*Low Priority*) dengan nilai rata-rata kinerja pada range 2,00 – 3,49 dan nilai kepentingan 2,00 – 4,25 yaitu ketersediaan fasilitas diruang ruang tunggu (AC/ Pendingin), kenyamanan kursi di ruang tunggu, ketersediaan fasilitas alat bantu transportasi (Kursi roda,tongkat, dll) bagi pasien, kesigapan petugas dalam melayani pasien, kemudahan sistem

pembayaran, Kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan.

- d. Atribut yang masuk dalam Kuadran IV (*Possible over skill here*) dengan nilai rata-rata kinerja pada range 3,5 – 4,5 dan nilai kepentingan 2,00 – 4,25 yaitu penataan peralatan administrasi, keadilan petugas dalam melayani pasien, kesigapan petugas dalam melayani pasien, ketepatan petugas dalam melayanani pasien, ketersediaan catatan medis pasien rawat jalan.
2. Beberapa atribut-atribut yang harus ditingkatkan dalam kualitas pelayanan rumah sakit adalah atribut yang termasuk dalam kuadran II dengan prioritas perbaikan berdasarkan PGCV yaitu kebersihan toilet umum, ketersediaan pengharum ruangan di toilet umum RSUD, kesesuaian kapasitas ruang tunggu dengan jumlah pasien, keamanan lingkungan rumah sakit, kepastian jadwal pelayanan di klinik instalasi rawat jalan.
3. Rekomendasi perbaikan untuk pihak rumah sakit ini antara lain untuk atribut kebersihan toilet umum maka rekomendasinya adalah pihak rumah sakit menyediakan *check sheet* atau *form controller* disetiap toilet. Membuat petunjuk untuk menjaga kebersihan toilet rumah sakit berupa tulisan ataupun gambar untuk memberikan informasi kepada semua pasien, membuat prosedur penggunaan toilet secara benar bagi pasien, Untuk atribut ketersediaan pengharum ruangan di toilet umum maka pihak rumah sakit menyediakan pengharum ruangan otomatis disetiap ruang toilet. Kesesuaian kapasitas ruang tunggu dengan jumlah pasien hendaknya rumah sakit menyediakan tempat duduk fleksible dengan jumlah minimal 9 kursi. Rekomendasi perbaikan untuk keamanan Rumah sakit bisa dilakukan dengan menyediakan dua petugas khusus keamanan untuk mengamati cctv.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini dan dapat digunakan untuk perbaikan dalam penelitian selanjutnya adalah:

1. Perlu dilakukan penelitian secara periodic serta peninjauan ulang terhadap kepuasan masyarakat agar pihak manajemen RSUD Dr. R. Koesma Tuban dapat mengetahui bagaimana keinginan pelanggan dan sejauh mana kinerja rumah sakit dalam peningkatan kualitas pelayanan.
2. Segera melakukan tindakan jika terdapat respon-respon negatife dari pelanggan untuk meningkatkan kualitas rumah sakit