

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya secara umum rata – rata penilaian kinerja RSUD Kota Surakarta adalah  $\bar{X} = 4,0$  ,sedangkan rata-rata penilaian tingkat harapan adalah  $\bar{Y} = 4,14$ , sehingga hasilnya adalah  $\bar{X} < \bar{Y}$  . Artinya kinerja belum sesuai dengan tingkat harapan / kepentingan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan rawat jalan RSUD Kota Surakarta belum memuaskan.

Selain itu berdasarkan analisa pada diagram kartesius menunjukkan bahwa item pernyataan atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna layanan kesehatan rawat jalan RSUD Kota Surakarta terbagi menjadi 4 kuadran:

1. Kuadran A (rekomendasi Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur- unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen atau perusahaan belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan bagi pelanggan. Jika dilihat pada diagram, atribut / indikator/ pernyataan yang masuk dalam kuadran A adalah indikator no 3 dan 9, artinya adalah pihak RSUD

Kota Surakarta belum melaksanakan yang dianggap penting oleh pelanggan dalam hal ;

- a. kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, serta (3)
- b. kecepatan dan ketepatan jadwal petugas medis dalam memberikan perawatan atau pengobatan.(9)

2. Kuadran B (rekomendasi Pertahankan prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Hal ini wajib dipertahankan karena unsur faktor atau atribut tersebut dianggap sangat penting dan sangat memuaskan bagi pelanggan :

- a. Kondisi gedung RSUD Kota Surakarta memiliki kualitas yang baik (1)
- b. Petugas medis dan non medis memahami setiap keluhan dari pasien (18)

3. Kuadran C (rekomendasi Prioritas rendah)

Kuadran ini menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pelaksanaannya oleh perusahaan biasa- biasa saja, karenanya dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pelanggan. Atribut/indikator yang perlu diperbaiki karena belum memuaskan :

- a. Kondisi ruang pemeriksaan / poli dalam keadaan baik (4)
- b. Tenaga medis profesional dalam menangani keluhan pasien (7)

- c. Petugas medis berpengalaman terlatih dan mempunyai pendidikan yang sesuai dalam melakukan pengobatan (12)
  - d. Kesigapan petugas medis dalam menangani keluhan pasien (13)
  - e. Petugas non medis memberikan respon cepat terhadap keinginan pasien (15)
4. Kuadran D (rekomendasi berlebihan)
- Kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap, tetapi sangat memuaskan bagi pelanggan.
- a. RSUD memiliki peralatan medis yang lengkap untuk melakukan pemeriksaan pasien (2)
  - b. Petugas medis dan non medis menjaga kerapian (5)
  - c. Petugas medis tepat dan akurat saat melayani pemeriksaan (6)
  - d. Melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan (8)
  - e. Rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan (10)
  - f. Petugas medis dapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien (11)
  - g. Petugas medis dapat menerima saran dari pasien (14)

- h. Petugas medis dan non medis berkomunikasi dengan baik tanpa memandang status pasien (16)
- i. Petugas medis memberikan perhatian kepada setiap pasiennya dengan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien (17)

## **B. SARAN**

Saran yang dapat diajukan berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut:

1. Menjaga dengan rutin melakukan perawatan Kondisi gedung RSUD Kota Surakarta terutama fasilitas rawatdiharapkan RSUD mempunyai standart yang sama seperti RS swasta yang memiliki gedung rawat jalan sendiri. Serta Pengaturan area parkir motor untuk diperlebar lagi
2. Peningkatan fasilitas Ruang tunggu, seperti memasang pendingin ruangan, meletakkan lebih banyak tanaman atau hiasan serta hiburan televisi dan koran di area ruang tunggu poli RSUD Kota Surakarta.
3. Perlu adanya ketepatan waktu saat tim medis melakukan pelayanan, seperti standart waktu periksa tiap pasien. Dan perlu pengaturan jadwal dokter poli dan pengantinya bila berhalangan datang, untuk menghindari pasien menunggu dokter terlalu lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrahamsen, Vigdis dkk. 2014. "Patients' experiences of care quality and satisfaction during hospital stay: a qualitative study." *European Journal for Person Centered Healthcare*. Vol 1 Issue 1 pp 185-192.
- Abidin, Zainal. 2010. Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. Medan: USU
- Agus, Erwan P. dan Ratih Dyah S. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Gava Media Asrul, Azwar, 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka. Irawan, Handi. 2002. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Henry, Nicholas. 1995. Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kalajaa, Rezarta dkk. 2016. "Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital." *Procedia social and Behavioral Sciences*. Vol. 235.
- Meesalaa, Appalayya dan Justin Paul. 2016. "Service Quality, Consumer Satisfaction and loyalty in Hospitals : Thinking for the future." *Journal of retailing and consumer service*. Vol 260
- Moekijat. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian). Bandung: Mandar Maju
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, MN. 2005. Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Noor, Khasimah dan Wan Normila Mohamad. 2015. "Linking Service Quality, Patients satisfaction and behavioral Intentions : An Investigation On Private Healthcare in Malaysia." *Procedia social and Behavioral Sciences*. Vol. 224.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Prasetyo Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Robert. 1996. *Pelayanan publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sedarmayanti. 2014. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Mandar Maju: Bandung.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak, M.M.,M.Pd.,dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Subedi, D dan K Uprety. 2014. "Patients' Satisfaction With Hospital Services In Kathmandu." *Journal of Chitwan Medical College*. Vol 4(9): 25-31
- Sugiono, Dr., Prof., 2009. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Cetakan ke 17. Bandung: CV. Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan