

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan beberapa informasi yang diperoleh maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Analisis Pasar Kebutuhan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif

Pasar potensial dari rawat jalan eksekutif diperoleh berdasarkan angka pasien IRJ yang rawat inap di kelas VIP dan menanyakan langsung ke pasien rawat jalan yang dipilih menjadi responden. Sebesar 0,8% pasien IRJ yang membutuhkan perawatan lanjutan akan memilih dirawat di kelas VIP sedangkan 62% (dari 100) pasien rawat jalan yang dijadikan responden akan memilih memeriksakan kesehatannya di rawat jalan eksekutif. kemampuan daya beli masyarakat mengenai pelayanan rawat jalan eksekutif adalah sebesar Rp. 74.590, hingga Rp.425.581, sehingga apabila rumah sakit menetapkan tarif pelayanan rawat jalan eksekutif pada interval angka tersebut maka masyarakat di Kabupaten Bojonegoro masih dapat menjangkaunya.

2. Kebutuhan sumber daya manusia dan sarana

Kebutuhan sumber daya manusia yang dimaksud adalah harapan responden yang terdiri dari 95 pasien rawat jalan dan 15 dokter spesialis mengenai pelayanan dokter spesialis, perawat dan *customer service*. Pelayanan dokter spesialis yang paling banyak diharapkan oleh pasien rawat jalan yakni dokter spesialis yang datang tepat waktu sesuai jam pelayanan (37,9%), Pelayanan perawat yang paling banyak diharapkan oleh pasien rawat jalan

adalah memberikan informasi dengan jelas terhadap persiapan pelayanan/tindakan yang akan dilakukan (56,8%), sedangkan pelayanan *customer service* yang paling banyak diharapkan oleh pasien rawat jalan adalah dapat memberikan informasi alur pelayanan dengan jelas (51,6%). Selain pasien rawat jalan, dokter spesialis juga memiliki harapan terhadap kriteria perawat yang akan mendampingi di rawat jalan eksekutif yakni perawat yang sudah memiliki pengalaman kerja >5tahun atau perawat yang mendampingi di rawat jalan reguler sedangkan kriteria *customer service* yang paling diharapkan oleh dokter spesialis ialah seorang yang dapat memberikan informasi alur pelayanan dengan jelas.

Fasilitas yang paling banyak diharapkan oleh pasien di ruang tunggu rawat jalan eksekutif adalah TV dan WIFI sedangkan peralatan kedokteran yang akan digunakan di rawat jalan eksekutif disesuaikan dengan bidang spesialisasi masing-masing.

3. Faktor-faktor Dokter Spesialis terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif

Terdapat 7 bidang spesialisasi yang berpotensi untuk membuka pelayanan rawat jalan eksekutif pada pagi hari. Tingkat kepuasan karyawan dari tenaga medis yang diukur berdasarkan variabel pemberdayaan organisasi termasuk dalam kategori “Puas”, namun pada subvariabel pembagian jasa dengan sistem remunerasi akan menjadi perhatian khusus bagi manajemen dalam pengembangan rawat jalan eksekutif.

4. Kompetitor

Pesaing/Kompetitor RSUD yang terkuat dalam menyelenggarakan pelayanan rawat jalan eksekutif adalah RS Aisyiyah yang merupakan RSUD terbesar kedua setelah RSUD, selain RS Aisyiyah, RSUD juga memiliki pesaing internal yaitu dokter spesialis RSUD yang juga bekerja di RS Swasta lainnya.

6.2 Saran

Berdasarkan informasi mengenai potensi pasar dan kesiapan dokter spesialis maka pengembangan rawat jalan eksekutif layak untuk dijalankan, namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh RSUD diantaranya :

1. Hasil perhitungan proyeksi potensi pasar rawat jalan eksekutif masih rendah, sehingga pada tahun pertama dibuka pelayanan rawat jalan eksekutif harus dilakukan upaya pemasaran segencar-gencarnya, membuat regulasi bahwa pasien rawat jalan yang membutuhkan perawatan di kelas VIP harus melalui rawat jalan eksekutif, pemeriksaan penunjang digabung dengan pelayanan reguler untuk mengindari apabila kebutuhan pasien rawat jalan eksekutif terhadap peralatan penunjang sedikit.
2. Untuk menyelenggarakan pelayanan yang cepat dan nyaman, pendaftaran di rawat jalan eksekutif harus tersendiri dengan rawat jalan reguler atau jika memungkinkan pasien yang akan berobat dapat menyepakati jam pemeriksaan terlebih dahulu dengan dokter spesialis yang akan menanganinya.

3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai perhitungan *unit cost* sebagai dasar perhitungan untuk menetapkan tarif pelayanan.
4. Jika rumah sakit menyediakan TV di ruang tunggu, sebaiknya disajikan tentang promosi kesehatan atau pengetahuan tentang kesehatan pada bidang spesialisasi masing-masing sehingga lebih bermanfaat bagi pasien. Jika RSUD menyediakan WIFI di rawat jalan eksekutif maka harus selalu diperhatikan supaya jaringannya tidak lemot. Apabila RSUD menyediakan majalah atau koran, maka harus berisi informasi seputar kesehatan, atau informasi yang terbaru (*up to date*).
5. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menghitung analisis beban kerja dokter spesialis untuk menentukan perlu atau tidaknya penambahan dokter spesialis jika RSUD membuka rawat jalan eksekutif.
6. Mempertahankan dan meningkatkan indeks kepuasan karyawan kelompok medis dengan memperhatikan subvariabel yang nilainya dibawah nilai IKK Agregat khususnya pemberian jasa pelayanan medis.