

## **BAB 6 PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil identifikasi mengenai mutu pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Surabaya Medical Service, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Pada mutu pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti nyata) terdapat beberapa indikator, antara lain ruang tunggu pelayanan yang memadai dan nyaman (T1) , fasilitas toilet rumah sakit sudah bersih (T2), fasilitas tempat parkir yang memadai dan luas (T3), penampilan petugas medis bersih dan rapi (T4) dan peralatan medis yang tersedia dengan lengkap (T5), sudah cenderung mendapatkan penilaian baik dari pasien.
2. Pada mutu pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) terdapat beberapa indikator, antara lain petugas pendaftaran telah memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat (R1), perawat telah memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tidak berbelit – belit (R2), serta dokter telah memberikan pemeriksaan dan penanganan yang tepat pada pasien (R3), sudah cenderung mendapatkan penilaian baik dari pasien.
3. Pada mutu pelayanan berdasarkan dimensi *responsive* (daya tanggap) terdapat beberapa indikator, antara lain petugas pendaftaran selalu berada di tempat pendaftaran (RE1), perawat selalu berada di ruangan atau poli pelayanan (RE2) masih cenderung kurang baik, karena perawat memiliki tugas rangkap dan

beban kerja yang cukup banyak, serta dokter datang tepat waktu sesuai dengan jadwal praktek (RE3) masih cenderung kurang baik, karena beberapa dokter memiliki tugas rangkap antara poli spesialis dengan pelayanan pasien emergency.

4. Pada mutu pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) terdapat beberapa indikator, antara lain petugas pendaftaran telah membuat catatan riwayat penyakit (A1), perawat telah memberikan pelayanan dengan baik (A2), serta dokter memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan baik (A3), dari ketiga indikator pada dimensi *assurance* sudah cenderung mendapatkan penilaian baik.
5. Pada mutu pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* (empati) terdapat beberapa indikator, antara lain petugas rekam medis memberikan perhatian kepada pasien (E1) masih cenderung kurang baik, karena beban kerja petugas yang cukup banyak dan kurangnya dalam memberikan perhatian kepada pasien, perawat membantu pasien yang membutuhkan pelayanan (E2), serta dokter mendengarkan keluhan yang diderita oleh pasien kemudian memberikan penanganan (E3), yang artinya pada dimensi *empathy* sudah cenderung baik.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang diberikan oleh peneliti untuk pihak Rumah Sakit Surabaya Medical Service yaitu :

1. Perawat seharusnya mengatur dan membagi tugas pada saat pelayanan poli spesialis dan pasien MRS untuk selalu berada di tempat pemberian pelayanan, agar ruang pelayanan dan poli spesialis tidak kosong.

2. Petugas medis dan non medis harus saling berkoordinasi dan saling membantu dalam pemberian pelayanan kepada pasien, agar dapat memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan pasien.