

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Nilai Rata-Rata Tertimbang Survey Kepuasan Masyarakat di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,23, nilai SKM setelah dikonversikan 80,71, mutu pelayanan yang diterima pasien/keluarga pasien dengan nilai P/B dan terhadap kinerja unit pelayanan Puas/Baik.

Pasien/keluarga pasien mengharap pelayanan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo, Sangat baik. Antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini untuk mencapai harapan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan maka dapat diberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan

Nilai unsur rata-rata harapan dalam persyaratan pelayanan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,53 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata kenyataan pada Persyaratan pelayanan dipendaftaran sebesar 3,24 dengan kriteria Puas. Penjelasan persyaratan pelayanan kepada pasien sudah cukup mudah dan

cukup jelas untuk dipahami oleh pasien serta keluarga pasien, mengetahui secara online, langsung, brosur tentang persyaratan pelayanan pendaftaran, Harapan pasien/keluarga pasien dapat ditingkatkan, bagi orang tua karena belum paham menggunakan sistem online

2. Prosedur pelayanan

Nilai unsur rata-rata harapan Prosedur pelayanan, hasil tanggapan pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,69, dengan kriteria Sangat Baik (SB), Nilai unsur rata-rata kenyataan pada Prosedur pelayanan sebesar 3,23 dengan kriteria Puas., kenyataan perlu ditingkatkan lagi pada kemudahan prosedur pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien agar menjadi lebih baik dan mudah dipahami, terutama bagi orang tua karena belum paham menggunakan sistem online

3. Waktu Penyelesaian

Nilai unsur rata-rata harapan Waktu Penyelesaian, hasil tanggapan pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,67 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata kenyataan pada Waktu Penyelesaian pelayanan hasil tanggapan pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,33 dengan kriteria Puas, masih ada yang harus diperbaiki yaitu adanya keluhan pasien yang merasa kurang cepat pada pendaftaran pasien

4. Biaya Pelayanan

Nilai unsur rata-rata harapan biaya pelayanan, hasil tanggapan pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,56

dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan biaya pelayanan hasil tanggapan pasien sebesar 3,29 dengan kriteria Puas. Hasil wawancara harapan pasien khususnya pasien umum mengharapkan adanya informasi tentang biaya/tarif pelayanan.

5. Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

Nilai unsur rata-rata harapan Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,62 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan sebesar 3,34 dengan kriteria Puas. Hasil wawancara harapan pasien/keluarga pasien kesesuaian pelayanan yang diterima atau dirasakan dengan ketentuan yang berlaku lebih ditingkatkan lagi.

6. Kompetensi Pelaksana

Nilai unsur rata-rata harapan Kompetensi Pelaksana di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,74 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan sebesar 3,38 dengan kriteria Puas. Hasil wawancara harapan pasien/keluarga, kemampuan petugas dalam pelayanan lebih ditingkatkan lagi

7. Perilaku Petugas

Nilai unsur rata-rata harapan Perilaku Pelaksana di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,66 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan sebesar

3,44 dengan kriteria Puas. Hasil wawancara harapan pasien/keluarga, perilaku petugas dalam pelayanan lebih ditingkatkan lagi ada pasien/keluarga pasien menyatakan ada petugas yang malas, petugasnya kurang mengutamakan pasiennya

8. Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukkan

Nilai unsur rata-rata harapan Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukkan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,48 dengan kriteria Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan sebesar 2,98 dengan kriteria kurang puas. Masih ada pasien/keluarga pasien yang kurang puas dengan penanganan, pengaduan, saran dan masukan. Hasil wawancara harapan pasien/keluarga perlu ditingkatkan lagi pelayanannya.

9. Sarana dan Prasarana

Nilai unsur rata-rata harapan sarana dan prasarana di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo sebesar 3,55 dengan kriteria Sangat Baik (SB). Nilai unsur rata-rata pada kenyataan sebesar 3,12 dengan kriteria Puas. Hasil wawancara harapan pasien/keluarga pasien adanya parker yang lebih luas, tidak jauh, dan rapi. Ruang tunggu lebih ditingkatkan kebersihannya, masih ada pasien/keluarga pasien yang menyatakan kurang bersih.

6.2 Saran

Berdasarkan simpulan tersebut diatas dapat dikemukakan beberapa saran antara lain:

1. Persyaratan pelayanan, penjelasan pelayanan kepada pasien lebih ditingkatkan baik oleh petugas pendaftaran dan penempatan papan, poster dan brosur tentang persyaratan pelayanan pada lokasi yang strategis agar mudah dilihat dengan jelas.
2. Prosedur Pelayanan, sebaiknya ditingkatkan lagi karena orang tua ada yang belum pahan menggunakan online, dan penempatan papan, poster dan brosur tentang prosedur pelayanan pada lokasi yang strategis agar mudah dilihat dengan jelas.
3. Waktu penyelesaian pelayanan pendaftaran pada semua pasien sebaiknya sebaiknya ditingkatkan lagi dan petugas lebih tanggap lagi terhadap semua pasien.
4. Kejelasan informasi biaya/tarif pelayanan secara tertulis dan kepastian biaya.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diterima dan dirasakan pasien/keluarga pasien dengan ketentuan yang berlaku sebaiknya ditingkatkan lagi
6. Kemampuan petugas pelayanan, sebaiknya ditingkatkan lagi dan sebaiknya petugas lebih tanggap lagi terhadap semua pasien dan paling tidak ada lulusan D3 Rekam Medis di unit pendaftaran

7. Perilaku petugas pelayanan terhadap pasien, sebaiknya ditingkatkan lagi dan lebih Sopan dan Ramah lagi terhadap pasien
8. Penempatan kotak saran di tempat pendaftaran diletakan pada tempat yang strategis agar lebih mudah terlihat.
9. Lokasi parkir dan pengaturan parkir lebih ditingkatkan. Kebersihan ruangan lebih ditingkatkan lagi untuk kenyamanan pasien/keluarga pasien.