

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Bab terakhir ini berisi 2 (dua) bagian yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah rangkuman dari keseluruhan pembahasan dan analisis yang dilakukan dalam bab sebelumnya. Sedangkan pada bagian saran berisi sumbangan pemikiran yang mungkin dapat dimanfaatkan oleh pihak – pihak lain yang berhubungan dengan obyek penelitian, terutama dikhususkan bagi pihak RSUD Wonosari Kabupaten Gunung Kidul, guna mendukung keberhasilan usahanya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pasien baik di masa kini maupun pada masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden yang didapat dari kuesioner adalah sebagai berikut:
  - a. Responden dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 72 orang (69,9 %), sedangkan responden perempuan sebanyak 31 orang (30,1 %).
  - b. Mayoritas responden dalam penelitian ini berumur 16 – 25 tahun, yaitu sebanyak 59 orang (57,3 %). Sedangkan distribusi usia yang lain yaitu antara 26 – 35 tahun sebanyak 29 orang (28,2 %), 36 – 45 tahun sebanyak 9 orang (8,7 %) dan > 45 tahun sebanyak 6 orang (5,8 %).

- c. Mayoritas responden berlatar belakang pendidikan SLTA yaitu sebanyak 41 orang (39,8 %). Sedangkan distribusi tingkat pendidikan yang lain adalah SD sebanyak 4 orang (3,9 %), SLTP sebanyak 20 orang (19,4 %) dan perguruan tinggi sebanyak 38 orang (36,9 %).
- d. Mayoritas responden adalah yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai, yaitu sebanyak 46 orang (44,7 %). Sedangkan distribusi jenis pekerjaan yang lain adalah pelajar sebanyak 8 orang (7,8 %), mahasiswa sebanyak 7 orang (6,8 %), dan wiraswasta sebanyak 42 orang (40,8 %).
- e. Mayoritas responden memiliki pendapatan perbulan antara Rp.1.000.001 – Rp.1.500.000 yaitu sebanyak 49 orang (47,6 %). Sedangkan distribusi tingkat pendapatan yang lain adalah kurang dari Rp.500.000 sebanyak 9 orang (8,7 %), antara Rp.500.000 – Rp.1.000.000 sebanyak 33 orang (32,0 %) dan lebih dari Rp.1.500.000 sebanyak 12 orang (11,7 %).
- f. Mayoritas responden telah melakukan kunjungan antara 5 – 10 kali yaitu sebanyak 44 orang (42,7 %). Sedangkan distribusi jumlah kunjungan yang lain adalah < 5 kali sebanyak 42 orang (40,8%), antara 11 – 15 kali sebanyak 12 orang (11,7 %) dan > 15 kali sebanyak 5 orang (4,9 %).
- g. Sebagian besar responden mengetahui keberadaan RSUD Wonosari dari teman atau saudara, yaitu sebanyak 89 orang (86,4 %) dan sisanya

sebanyak 14 orang (13,6 %) mendapatkan informasi melalui media cetak maupun elektronik.

2. Mayoritas pasien rawat inap pada RSUD Wonosari yang memiliki latar belakang pendidikan SLTA dan perguruan tinggi mempengaruhi tingkat harapan pasien terhadap kinerja rumah sakit. Sebagian besar dari mereka telah memiliki gambaran serta pengalaman mengenai standar pelayanan sebuah rumah sakit. Sehingga pada saat terjadi adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang mereka harapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima, maka mereka cenderung merasa tidak puas dan menuntut adanya perbaikan.
3. Masih terdapat adanya kesenjangan (*gap*) antara rata-rata kualitas pelayanan yang diharapkan dengan rata-rata kualitas pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh pasien RSUD Wonosari.
4. Dimensi kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) adalah merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
5. Dimensi kualitas pelayanan yang berada pada kuadran A adalah dimensi kualitas pelayanan *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuadran A menunjukkan bahwa harapan pasien berada pada tingkat yang tinggi, sedangkan kinerja rumah sakit berada pada tingkat yang rendah. Hal tersebut menyebabkan pasien merasa tidak puas sehingga mereka menuntut

adanya perbaikan. Rumah sakit dapat menerapkan strategi konsentrasi (fokus) yang berusaha untuk mengarahkan seluruh sumber daya (orang, sistem, dan teknologi) yang dimiliki guna mengembangkan jasa pelayanan tertentu melalui evaluasi dan perbaikan secara terus menerus dalam memenuhi kepuasan pasien. Strategi konsentrasi (fokus) yang diterapkan berkaitan dengan penetapan standar pelayanan rumah sakit yang mencakup kelima dimensi kualitas pelayanan. Adapun tahapannya adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan pernyataan visi dan misi yang kemudian ditransformasikan ke dalam perusahaan dalam bentuk sistem manajemen kualitas yang memberikan nilai yang lebih dari pesaingnya.
2. Melakukan evaluasi (audit) yang terdiri dari :
  - a. Analisis pasar

Langkah ini diperlukan untuk menentukan faktor – faktor seperti kebutuhan dan tingkat permintaan konsumen. Dengan demikian rumah sakit dapat mempertimbangkan alternatif cara dalam mensegmen pasar sekaligus menilai ukuran potensi segmen. Hasil dari riset pasar akan berupa gambaran kebutuhan dan preferensi konsumen yang jelas dari tiap segmen yang berbeda.

b. Analisis internal perusahaan

Langkah ini berupa mengidentifikasi sumber daya rumah sakit (orang, keuangan, kekayaan fisik), keterbatasan dan hambatan yang dihadapi, nilai serta *goal* (kemampuan untuk menghasilkan laba, tingkat pertumbuhan, dan lain – lain). Dapat juga dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT meliputi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) perusahaan.

c. Analisis kompetitif

Identifikasi dan analisis terhadap pesaing, baik itu dengan rumah sakit lokal maupun tingkat nasional, dapat memberikan pemahaman kepada perusahaan akan kekuatan dan kelemahan mereka sendiri, yang akhirnya mungkin akan memberikan mereka inspirasi untuk menemukan kesempatan diferensiasi.

3. Mengembangkan rencana operasional yang terdiri atas :

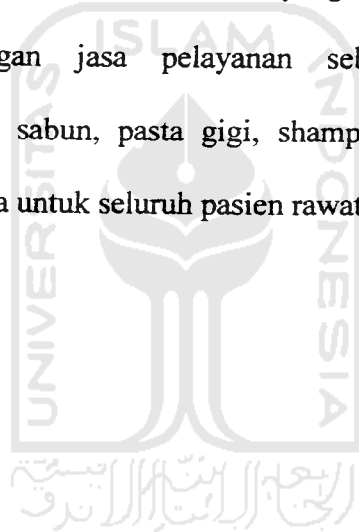
- a. Memanfaatkan sumber daya yang diperlukan secara maksimal untuk mencapai standar pelayanan yang berkualitas.
- b. Menetapkan rencana strategik dan program pelayanan untuk pasien.
- c. Menetapkan skema insentif untuk memberikan penghargaan kepada kelompok kerja yang memiliki perfomansi pelayanan terbaik dan mampu memenuhi sasaran pelayanan yang telah ditetapkan.

4. Menetapkan standar pelayanan yang meliputi :
  - a. Menetapkan standar pelayanan beserta ukuran kualitas yang relevan.
  - b. Menetapkan area pelayanan yang perlu dipantau secara terus – menerus.
  - c. Menetapkan mekanisme pemantauan pelayanan pasien.
5. Melakukan peninjauan ulang dan pengendalian  
Melakukan pengukuran kinerja pelayanan berdasarkan pada standar dan ukuran kualitas yang telah ditetapkan
6. Dimensi kualitas pelayanan yang berada dalam kuadran B adalah dimensi kualitas pelayanan *reliability*. Kuadran B menunjukkan bahwa harapan pasien berada pada tingkat yang tinggi dan kinerja rumah sakit berada pada tingkat yang tinggi juga. Ini berarti bahwa dimensi kualitas pelayanan yang berada dalam kuadran ini telah dianggap cukup memenuhi kepuasan pasien. Akan tetapi, upaya untuk memberikan kepuasan pada pasien tidak berhenti disini saja. Sangatlah penting bagi rumah sakit untuk mengembangkan strategi bersaing yang tepat untuk mempertahankan posisinya. Pengembangan jasa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan strategi rumah sakit untuk senantiasa menciptakan jasa pelayanan yang baru, memperbaiki atau memodifikasi jasa pelayanan yang lama, agar selalu

dapat memenuhi tuntutan pasar dan selera pasien yang terus berubah.

Strategi tersebut dapat berupa :

1. Modifikasi jasa pelayanan, misalnya dengan menambahkan fasilitas pelayanan medis berupa *laser surgery* yang sebelumnya hanya terdapat pada unit penyakit kulit ke dalam poliklinik bedah, atau memasukkan fasilitas USG yang sebelumnya hanya menjadi bagian dari instalasi *radiology* ke dalam pelayanan *general check up*.
2. Menciptakan jasa pelayanan baru yang setingkat lebih rendah atau lebih tinggi dengan jasa pelayanan sebelumnya. Misalnya dengan memberikan sabun, pasta gigi, shampo, bedak dan detergen secara cuma – cuma untuk seluruh pasien rawat inap.



## 5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, akan disampaikan saran dan masukan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak RSUD Wonosari dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan yang optimal kepada pasien sebagai pemakai jasa pada rumah sakit.

Adapun saran yang diberikan berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan yang berada dalam kuadran A dari diagram kartesius, yang berarti bahwa dimensi tersebut perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. RSUD Wonosari harus memperhatikan hal – hal sebagai berikut :

- a. Dimensi kualitas pelayanan bukti langsung (*tangible*).
  1. Semua peralatan dan perlengkapan medis yang dibutuhkan oleh pasien tersedia dengan lengkap.
  2. Kelengkapan fasilitas fisik (gedung , musholla tempat parkir yang memadai, kantin, ruang tunggu, dll).
  3. Tersedia telepon umum sebagai sarana komunikasi.
  4. Kerapian penampilan seluruh karyawan rumah sakit.
- b. Dimensi kualitas pelayanan kesiagapan (*responsiveness*).
  1. Dokter dan perawat mampu bertindak cepat dan tepat dalam menangani pasien.
  2. Dokter dan perawat selalu melakukan kunjungan rutin pasien dengan tepat waktu.



3. Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien.
- c. Dimensi kualitas pelayanan jaminan (*assurance*).
1. Sikap ramah dan sopan yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.
  2. Pasien dan keluarganya dapat dengan mudah mendapatkan informasi medis yang dibutuhkan.
  3. Penetapan standar kualitas tindakan dan peralatan medis yang disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas pasien.
  4. Karyawan rumah sakit memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan baik oleh pasien maupun keluarganya.
- d. Dimensi kualitas pelayanan perhatian (*empathy*).
1. Dokter dan perawat memberikan perhatian secara individu terhadap masing – masing pasien.
  2. Rasa hormat terhadap pasien yang selalu ditunjukkan oleh seluruh karyawan rumah sakit.
  3. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara dokter dan perawat dengan pasien.
  4. Dokter dan perawat selalu menjadwalkan kunjungan rutin untuk memantau kondisi kesehatan pasien.