

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan melalui analisis data statistik dari kuesioner yang disebar, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta termasuk dalam kategori kurang.
2. Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta termasuk dalam kategori tidak puas.
3. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Semakin kurang kualitas pelayanan maka responden semakin tidak puas terhadap kualitas pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta, maka peneliti mencoba memberikan saran kepada pihak rumah sakit sebagai dasar pertimbangan dan masukan bagi tenaga paramedis dan peneliti lain sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.
 - a. Direktur untuk memfasilitasi kebutuhan yang diperlukan oleh pasien rawat inap dan menetapkan kebijakan tentang pemeliharaan ruangan dan pengadaan atau penggantian barang-barang rawat inap, seperti:
 - 1) Menetapkan kebijakan tentang prosedur tentang penataan dan regenerasi perabotan rawat inap, waktu untuk membersihkan ruangan/kamar mandi rawat inap, waktu pengecekan saluran air/kran dan penerangan.
 - 2) Mengupayakan kenyamanan ruangan rawat inap supaya tidak panas dengan pengadaan kipas angin (*exhouse fan*), regenerasi dan

pemeliharaan perabotan seperti tempat tidur, meja, kursi, televisi dan korden, dan lampu penerangan di ruang rawat inap.

- 3) Menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan kebutuhan petugas pelayanan rawat inap yang mendukung pelaksanaan pelayanan rawat inap, seperti : memfasilitasi penyegaran ilmiah tentang *service excellent*, memfasilitasi pengadaan seragam baru, dan memberikan *reward* kepada petugas pelayanan rawat inap yang senantiasa menjaga penampilan kinerja.
- b. Kepala Bagian Keuangan agar dapat memprioritaskan program anggaran yang berkaitan dengan kebutuhan pelayanan rawat inap, antara lain untuk:
 - 1) Pengadaan tempat tidur, meja, kursi, korden, dan lampu di ruangan pasien yang sudah tidak layak pakai
 - 2) Pemeliharaan rutin untuk kebersihan kamar mandi dan ruangan, kelancaran saluran air bersih, pengecatan ruangan dan perabotan, dan penataan taman di sekitar ruangan
 - c. Kepala Bidang Pelayanan Medik untuk melaksanakan pengawasan terhadap kinerja petugas pelayanan, melakukan *follow up* terhadap kebijakan yang dilakukan dalam pelayanan rawat inap, dan mengusulkan program kerja terkait pengadaan dan pemeliharaan alat-alat kebutuhan rawat inap, penyegaran ilmiah dan peningkatan kesejahteraan dengan sistem *reward* bagi petugas rawat inap dengan kinerja yang baik.
 - d. Kepala Bagian Umum agar dapat membuat program perencanaan kebutuhan dan anggaran terkait dengan peningkatan fasilitas dan kebutuhan pasien rawat inap, khususnya untuk kelas perawatan II dan III.
 - e. Kepala Instalasi Rawat Inap agar senantiasa melakukan koordinasi dengan bagian rawat inap secara rutin melalui rapat ruangan yang membahas kritik saran pasien, kebutuhan alat-alat penunjang pelayanan di rawat inap seperti tempat tidur, *registen*, tiang infus, tabung oksigen, *manometer*, kursi dan meja pasien, serta dapat merencanakan segala usulan kepada atasan.

- f. Kepala Seksi Keperawatan untuk merencanakan program penyegaran kembali melalui seminar atau pelatihan tentang kebijakan pelaksanaan tindakan kepada perawat sebagai salah satu petugas yang berhubungan langsung dengan pasien rawat inap selama 24 jam, memperjuangkan kesejahteraan atau *reward* bagi perawat yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan.
- g. Kepala Ruang Rawat Inap agar senantiasa mengecek ketersediaan sarana/fasilitas pasien rawat inap, menampung segala bentuk usulan dan kritikan, membimbing pelaksanaan pelayanan dan tindakan yang dilakukan oleh perawat, menilai kinerja perawat, dan mengusulkan kepada atasan tentang segala kebutuhan ruangan kepada atasan langsung.
- h. Kepala Bagian SDM dan Umum agar lebih meningkatkan pengawasan melalui evaluasi dari masing-masing atasan langsung karyawan, agar memperhatikan kerapihan dan penampilan petugas pelayanan rawat inap antara lain dengan melakukan penilaian kinerja, mengadakan penyegaran ilmiah tentang *service excellent*, atau mengganti seragam secara periodik.
- i. Kepala Rekam Medik agar mengawasi kinerja petugas pendaftaran rawat inap untuk dapat meningkatkan keramahan dalam pelayanan.
- j. Kepala Rumah Tangga agar lebih meningkatkan pengawasan terhadap *cleaning service* dan pekarya terkait dengan kebersihan dan kerapihan ruangan rawat inap, perabotan seperti tempat tidur, meja, kursi, dan kipas angin, kamar mandi/WC dan lingkungan di sekitarnya, penerangan yang memadai, kelancaran saluran air bersih dan limbah dari rawat inap. Mencatat dan melaporkan kepada atasan tentang kebutuhan tersebut.

2. Bagi Petugas Pelayanan Rawat Inap

Agar petugas pelayanan rawat inap bisa memberikan pelayanan yang prima kepada pasien dan lebih memperhatikan kualitas pelayanan rawat inap pada setiap dimensi ketika memberikan pelayanan. Bagi

- a. Petugas pendaftaran agar dapat meningkatkan keramahan saat melayani pasien.

- b. Perawat agar menjelaskan informasi sebelum melakukan tindakan kepada pasien, dan menjaga kerapian serta kebersihan ruangan dan perabotan rawat inap.
- c. Petugas administrasi agar meningkatkan kecepatan pelayanannya, misal dengan sistem komputerisasi dalam penghitungan administrasi pasien pulang
- d. petugas *cleaning service* dan pekarya untuk membersihkan kamar mandi/WC, ruangan rawat inap, dan lingkungannya, mengecek lampu penerangan, dan memastikan kelancaran air kran dan saluran limbah secara rutin.

3. Bagi Peneliti yang lain

Penulis berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai database dan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya. Agar peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan rawat inap, selain yang telah dilakukan dalam penelitian ini yaitu antara lain: harga, kualitas produk/jasa, lokasi dan fasilitas.