

## **BAB V**

### **KSSIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan kesehatan yang di terapkan di Rumah Sakit Islam Gorontalo telah berjalan dengan baik dimana di dapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator sesuai dengan PERMENPAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 dengan mutu pelayanan A, dengan nilai IKM 3,27 dengan nilai konversi IKM 81,75. Oleh karena itu kinerja unit pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Gorontalo dikategorikan sangat baik.
2. Dari 9 unsur yang terdapat dalam pedoman surve Indeks Kepuasan Masyarakat dan merupakan item pertanyaan, unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan jumlah nilai IKM sebesar 3,39 dan nilai konversi IKM 84,75 dengan mutu pelayanan sangat baik sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur perilaku pelaksanaan dengan nilai IKM 3,17 dan nilai konversi IKM 79,25 dengan mutu pelayanan Baik.

## 5.2. Saran

Sehubungan dengan kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Unsur biaya/tarif yang di terapkan di Rumah Sakit Islam Gorontalo masih memiliki mutu pelayanan “B” kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori baik, hal tersebut perlu ditingkatkan lagi namun untuk mendapatkan kategori sangat baik, sebaiknya pihak rumah sakit menetapkan biaya/tarif untuk pasien diluar pemegang kartu jaminan dan asuransi diberikan keringanan berupa potongan harga di hitung dari lamanya perawatan.
2. Unsur perilaku pelaksana petugas kesehatan di Rumah Sakit Islam Gorontalo mendapatkan nilai terendah walaupun dengan predikat Baik, tetapi untuk bisa mendapatkan predikat sangat baik, sebaiknya mendapat perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti pihak Rumah Sakit mengadakan pelatihan atau training yang berhubungan dengan perilaku pelaksana, tentang bagaimana menunjukkan sikap yang lebih ramah dan sopan terhadap pasien, agar pasien merasa nyaman dan dihargai.
3. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan di Rumah Sakit Islam Gorontalo masih memiliki mutu pelayanan “B” kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori baik. Untuk bisa mendapatkan

predikat sangat baik dan untuk perbaikan kedepannya sebaiknya pihak rumah sakit menyediakan kotak saran agar masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan saran dan masukan terhadap pelayanan rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikonto, Suharsimi. 2011. *Prosedur penelitian*. Jakarta:Rineka cipta.
- Bragan. 1992. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta:University Press.
- Irawan. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cap : Yogyakarta.
- keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003.
- Kiron, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung:Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Koller. 2009. *Marketing Management*. Benyamin Molan (Penerjemah). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Nurrizka, Rahma dan Saputra Wiko. 2011. "*Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan*": Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol.14, No.01,
- Pohan, Imbalo. 2004. *Jaminan Mutu Pelayanan kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Ratminto, dan Winarsih Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Belajar.
- Santosa, Pandji. 2009. *Adminstrasi Publik*. PT. Bandung: Reffika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Adminstrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung:PT.Refika Aditama.
- Sri Sukamti dan Hardi Utomo. 2015. "*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga*" Among Makarti. Vol.8 No.15.
- Sugiyono, 2010. *Metode penelitian kuantitstif, kualitatif dan RND*. Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Yogyakarta: ANDI OFFSET.

- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:ANDI OFFSET.
- PERMENPAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014. *Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Yulifah, Rita, dan Surachmindari. 2014. "*Konsep Kebidanan Untuk Pendidikan Kebidanan*". Jakarta: Salemba Medika.
- Yulis Setyowati dan Suprayoga. 2011. "*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Balai Pengobatan Pada Malam Hari Di Puskesmas Manukan Kulon Surabaya*". Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol.2, No.1.
- Mulyadi, dedy, Gedeona dan Afandi. 2016. "*Adminstrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*". Bandung:ALFABETA.
- Supranto. 2002. *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*. PT.RINEKA CIPTA: Jakarta. Edisi ke 7.
- Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.

