

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, maka peneliti dapat menyimpulkan ketersediaan fasilitas yang dimiliki RSUD Aloei Saboe Kota Gorontalo berjumlah 16 fasilitas pelayanan yang cukup memadai sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang di hadapi, yaitu fasilitas-fasilitas kesehatan yang kurang dan jumlah tenaga yang masih kurang jika dibandingkan dengan jumlah pasien yang selalu bertambah sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan belum dapat memenuhi syarat sesuai dengan tipe rumah sakit kelas B. Adapun faktor yang menghambat pelayanan yakni tenaga medis kurang, keterbatasan anggaran rumah sakit, rencana kerja belum spesifik, sistem informasi manajemen belum mendukung kinerja pelayanan dan ketertiban pengunjung belum teratur. Dan yang menjadi faktor pendukung pelayanan kesehatan yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang diberikan oleh RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dan tenaga kesehatan yang menunjang dalam melaksanakan pelayanan kesehatan.

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan RSUD Aloei Saboe Kota Gorontalo harus melihat kondisi dan situasi dalam memasarkan jasanya kepada masyarakat, kondisi dan situasi yang dimaksud dalam tingkat ekonomi

masyarakat yaitu menyediakan kelengkapan fisik berupa fasilitas-fasilitas kesehatan, perlengkapan dan peralatan, SDM yang lengkap dan profesional serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga dapat memenuhi syarat sesuai dengan RS tipe B. Karena rumah sakit ini sudah terakreditasi, maka dari jumlah SDM yang tersedia perlu ada penambahan tenaga medis khususnya dokter spesialis dan tenaga keperawatan/bidan, pengelolaan keuangan rumah sakit sebaiknya lebih ditingkatkan agar anggaran yang diterima rumah sakit dapat diketahui, dengan terbatasnya dana maka pelayanan terhadap pasien dapat terhambat, dalam bidang manajemen rumah sakit sebaiknya dimasing-masing sub bidang rencana kerja harus sudah spesifik, dengan tidak spesifiknya rencana kerja maka target pencapaian tidak bisa dievaluasi sesuai yang direncanakan, karena sesuai dengan tipe rumah sakit maka sebaiknya sistem informasi manajemen rumah sakit harus lebih mendukung kinerja pelayanan, Untuk kedisiplinan pengunjung sebaiknya harus lebih diperhatikan lagi, misalnya pada jam besuk pasien, dengan tidak tertibnya jam besuk maka dapat mengganggu waktu istirahat pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen pelayanan Kesehatan*. Jogiakarta. Nuha Medika
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Barata, Atep Adya. (2014). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia. Pustaka
- Burhanuddin.2015.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.PT RajaGrafindo Persada: Jakarta
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herlambang. Susatyo 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta.
- Ibrahim.2015. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Ivani Ridwan, Fitria Saftarina. 2015. *Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien*.  
<http://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/majority/article/view/1403>
- Kotler, dan Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Malayu S.P. Hasibuan. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Melinting Jaya Datas. 2017. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Uneversitas Lampung, Bandar Lampung.

- Mulyadi, Dedi dkk. 2013. *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang*. Karawang: Jurnal Manajemen vol.10 No.3 April 2013
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J, 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pasolong, Harbani, 2010. *Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta Bandung
- Ratminto & Winarsih.S.Atik. 2012. *Manajemen Pelayanan*.Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Rivai Veithzal & Ella Jauvani Sagala. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta : Rajawali Pers
- S.P,Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sam, Ariantto. 2012. *Sahabat Bersama Jakarta, Fasilitas*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Sumayang, Lalu. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Salemba. Empat. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Simamora, Henry. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.