

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan mengukur kualitas pelayanan Instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Buol ditinjau dari aspek *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, telah dilaksanakan dengan baik namun belum optimal, hal ini dapat dilihat pada aspek *Tangible* (bukti fisik) belum optimal karena keterbatasan sumber daya berupa sarana dan prasarana seperti alat-alat kesehatan, dokter spesialis, ketersediaan obat, kondisi ruangan yang belum sesuai dengan standar dan masih belum optimalnya aspek *Responsiveness* (daya tanggap) tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap masih lambat dan juga masih terjadi *human error*. Lambatnya respon perawat dan terjadinya akan berimplikasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Jika dijabarkan mengenai Kualitas Pelayanan Instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Buol, maka akan nampak hasil kesimpulan berdasarkan lima aspek yang digunakan dalam penelitian sebagaimana berikut ini:

- a. *Tangible* : Kualitas pelayanan di RSUD Mokoyurli dari aspek *tangible* telah dilaksanakan dengan baik meskipun masih belum optimal karena RSUD Mokoyurli masih mengalami keterbatasan sumber daya tenaga dokter spesialis, ketersediaan obat di rumah sakit belum mampu menampung laju jumlah pasien yang datang serta kondisi ruangan yang belum sesuai dengan standar persyaratan teknis bangunan dan prasarana Rumah Sakit.
- b. *Emphaty* : empati yang merupakan salah satu dimensi dalam mendukung kualitas layanan di RSUD Mokoyurli juga memperlihatkan hasil yang positif, namun terkait dengan *attitude* hal ini kurang diterapkan oleh sejumlah perawat karena masih terdapat perawat yang belum menerapkan etika yang mencakup senyum sapa salam, dengan nada yang lembut sebagaimana tertuang dalam peraturan tata tertib tenaga perawat. Adapun jaminan yang diberikan kepada pasien sebagai salah satu bentuk kemudahan bagi RSUD Mokoyurli perlu di tekan karena akan menambah utang RSUD itu sendiri.
- c. *Reliability* :Tingkat kecakapan perawat dalam menangani pasien sehingga meningkatkan kualitas layanan di RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol telah dilaksanakan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang dilakukan oleh tenaga perawat yakni kurang melakukan komunikasi dan memberikan penjelasan secara jelas dan mudah dimengerti sebelum melakukan tindakan kepada pasien. Akibat dari kurangnya komunikasi terhadap keluarga pasien menyebabkan terjadinya *human error* karena kurangnya unsur kehati-hatian

- b. *Responsiveness* yang menjadi salah satu indikator dari kualitas pelayanan telah dilaksanakan dengan baik, namun belum terlaksana dengan optimal karena tenaga perawat masih lambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap, seperti pelayanan mengenai ketanggapan terhadap pasien.
  - c. *Assurance*, telah dilaksanakan dengan baik oleh RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol, namun masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan *attitude* yang baik sebagai salah satu kewajiban yang harus diterapkan dalam menunjang kualitas pelayanan, karena dengan etika yang baik kan lebih mempercepat penyembuhan pasien.
1. Faktor yang menentukan kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol ditinjau dari: a). organisasi, b) kepemimpinan, c). kemampuan dan keterampilan, d). penghargaan dan pengakuan telah dilaksanakan dengan baik oleh rumah sakit namun belum optimal, hal ini dapat dilihat dengan upaya manajemen RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol untuk menjadikan pelayanan makin meningkat dengan di dukung oleh kepemimpinan yang demokratis, religius, cerdas dan memiliki tujuan untuk terus meningkatkan layanan, namun pada kemampuan dan keterampilan tenaga perawat masih kurang optimal, karena masih terdapat beberapa tenaga perawat yang masih perlu pendampingan dalam menangani pasien serta belum adanya system penghargaan dan pengakuan yang diberikan seperti penambahan gaji dalam rangka meningkatkan motivasi dan disiplin tenaga perawat.

## A. SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengusulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap, maka perlu ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, dan pengadaan dokter spesialis lainnya sehingga dapat menekan angka rujukan
2. Sebagai masukan bagi manajemen untuk lebih meningkatkan *fast respon* terhadap pelayanan dan keluhan pasien, sehingga pasien dapat ditangani secara cepat dan tepat
3. Untuk meningkatkan motivasi, kinerja dan kedisiplinan tenaga perawat, maka perlu diberlakukan sistem penghargaan dan pengakuan berupa penambahan gaji bagi pegawai sehingga *Reward* dan *punishment* yang diberikan berbanding lurus.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Taufiqurokhman & Satispi, E. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen. Pelayanan Publik*. UMJ PRESS
- \_\_\_\_\_ 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen. Pelayanan Publik*. UMJ PRESS.
- A.S Moenir. 2002 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Taufiqurokhman, S. M. 2016. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Fakultas Ilmu. Sosial dan Politik Universitas
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gonzales. 2007. *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Harsono. 2011. *Sistem Administrasi Kepegawaian*. Bandung: Fokusmedia
- J.Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Mulyawan Rahman, (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Cetakan I, September 2016. ISBN 978-602-6308-32-0. UNPAD Press.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. 2016. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Samsu, M.Pd. 2017. *METODE PENELITIAN: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Cetakan I, Desember. Jambi: PUSAKA
- Siagian, Sondang. (2007). *Fungsi-fungsi manajerial edisi revisi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- S. Supriyanto dan Ernawati, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Susanti. 2014. *Teori Kepuasan Konsumen*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Supriatna Tjahya, 2000, *Legitimasi Pemerintahan*. Bandung: CV. Maulana
- Spencer, M. Lyle & Spencer, M. Signe., 1993. *Competence at Work.*, Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Taryaman, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Budi. Utama.
- Tilaar. 2001. *Manajemen Pendidikan Nasional*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wijayanti, Irine Diana Sari. 2008. *Manajemen*. Editor: Ari Setiawan. Yogyakarta: Mitra Cendikia.

Yin, Robert K, 2014. *Studi Kasus Desain & Metode*, Jakarta: Rajawali Pers

## **Jurnal**

Alwy, N. A. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Pemerintah (Rsud Haji Makassar)*.

Ambarwati, Diah. 2014. “Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Perawat IGD dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada RSUP Dr.Kariadi Semarang)”. Skripsi. FEB Universitas Diponegoro

Fitriana, Diah Nur. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Pp 1-10

Fitria, dkk. (2018) Kualitas Kinerja Tenaga Medis Di Rumah Sakit Sitti Maryam Kota Manado

Hadijah, H. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 4(7), 118–129.

Juwita Grace, Lenie Marlinae2, dkk. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Vol. 4 No. 2, Agustus 2017

Kosnan Wilhelmina, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA) Volume 21 Nomor 04 Tahun 2019*

Mahardika, (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara Medan

Nawawi, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Mansyur T. (2018). Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Nasional Setdako Lhokseumawe. *Tesis*. Medan: Universitas Sumatera Utara

Nurdahniar. (2016). *Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone*. 1465142006, 1–293. [http://eprints.unm.ac.id/12409/1/JURNAL\\_NURDAHNIAR\\_1465142006.pdf](http://eprints.unm.ac.id/12409/1/JURNAL_NURDAHNIAR_1465142006.pdf)

Of, A., Influence, T. H. E., Quality, O. F., & On, S. (2020). *KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TK III*.

Wijayanti, Prabu (2016). Pengaruh Penghargaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan 2016*, Vol. 5, No. 2, 104-117

Parasuraman. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.

### **Peraturan**

Departemen Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5. Jakarta: Depkes RI, p441-448.

Kemenkes RI. 2012. *Survei Kesehatan Dasar Indonesia*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia

Kemenkes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 *Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*

*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Tentang Pedoman Standar Pelayanan*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 *Tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. Standar pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 *Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/21/M.Pan/11/2008 *Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (Sop) Administrasi Pemerintahan*

Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2021 *Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan*

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*