

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menarik simpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan memiliki skor IKM sebesar 69,38% yang berada pada kriteria mutu yang baik (mutu B). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango telah dilakukan dengan baik sehingga mampu untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat atas pelayanan publik bidang kesehatan tersebut. Masyarakat cenderung puas dengan persyaratan pelayanan, kompetensi petugas layanan kesehatan terutama dokter dan perilaku petugas kesehatan terutama dokter. Sementara itu untuk aspek SOP pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, jenis produk layanan, penanganan pengaduan serta sarana & prasarana masih belum optimal sehingga harus dioptimalkan oleh manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango guna meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan kesehatan yang diberikan organisasi sektor publik kepada masyarakat penerima layanan kesehatan tersebut.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, sehubungan dengan hasil penelitian ini penulis mengajukan saran sebagai berikut. Manajemen dan Petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango diharapkan mampu menciptakan sinergi dalam melaksanakan tugas harian bersama atasan sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih kondusif dan terciptanya

pelaksanaan kerja yang lebih berkualitas serta mempertahankan motivasi kerjanya untuk senantiasa loyal dan antusias dalam melaksanakan tugas untuk mewujudkan visi rumah sakit dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango hendaknya melengkapi fasilitas yang dibutuhkan pasien dan menjaga kebersihan yang ada agar pasien dapat lebih nyaman begitu pula pengunjung rumah sakit serta melakukan optimalisasi dalam keterampilan dan kemampuan pegawai serta perawat agar pelayanan teknis maupun administratif menjadi lebih maksimal. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan maupun petugas administrasi sudah baik namun masih perlu pembenahan terutama dalam alur atau prosedur pelayanan pada pasien BPJS, untuk itu apabila kualitas pelayanan ini lebih ditingkatkan progresnya maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa kesehatan. Kemudian kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango belum begitu baik atau berada pada kriteria cukup, untuk itu perlu adanya strategi dalam peningkatan kinerja petugas kesehatan dan kualitas pelayanan dengan maksud untuk lebih meningkatkan tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- A.S. Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Azwar, 2000. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. IDI. Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar,A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Azwar, S. (2013). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya (edisi ke-2)* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Depkes RI. 2001. *Buku Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Konsep Dasar dan Prinsip)*. Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Jakarta.
- Gerson, F. Richard, 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Gronroos, Cristian. (2016). *Service Management and Marketing 3*. Chichester,NY: Wiley.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2017. *The Ethics Challenge in Public Service:A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Juliantara, Dadang (ed), 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Juniarso Ridwan, Ahmad Sodik Sudrajat, “Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik”, Nuansa Cendekia, Bandung, 2009.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Griya Grafindo Persada.
- Kepmenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/MENKES/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit. Jakarta 2004.
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Penerbit Erlangga.

- Lovelock dan Witz. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jilid 2. Jakarta. Erlangga.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/06/M.PAN/2/1995 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Menkes RI. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/PER/III/ tentang Rekam Medis.
- Muninjaya. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. 2011. Manajemen Keperawatan. *Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional, edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Parasuraman, Berry, L., Zeithaml, V. 2010. *'Quality Counts In Service too' BusinessHarizoon*.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pohan.I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sampara Lukman. 2014. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, CV Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, Sondang. P. 2008. *Filsafat Administrasi. Edisi Revisi*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Soeharto, Irawan. 2004. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan dari Perspektif Pelayanan, pemberdayaan, Interaksi dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Ghalia Indonesia. Bogor.

- Suryani & Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Suwanto da Priansa, Donni Juni 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, H. G. 2013. *Berbicara sebagai suatu keterampilan berbahasa*. Bandung: Angkasa.
- Tjiptono, 2016, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang *Kesehatan*, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Yuwono. 2003. *Staphylococcus aureus dan Methicilin-Resistent Staphylococcus aureus (MRSA)*. Palembang: Departemen Mikrobiologi FK Unsri.