

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Sejumlah kesimpulan yang dituang dalam sub bab ini merupakan jawaban atas pertanyaan penelitian (*research questions*) sebagaimana dideskripsikan pada bab I (Pendahuluan).

"Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Mardi Waluyo kepada masyarakat"?

Pada bagian ini disajikan kualitas pelayanan publik di RSUD Mardi Waluyo, yang dapat dilihat melalui

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi: Layanan Rawat Jalan, Layanan Rawat Inap, Layanan Penunjang Radiologi, Layanan Penunjang Patologi Klinik, Layanan Rehabilitasi Medik, Instalasi Farmasi, Instalasi Gawat Darurat.

Berdasarkan pengukuran IKM semuanya menunjukkan nilai di atas angka 2,9 dan di bawah angka 4 (berada di interval prestasi antara baik).

Tabel 37

IKM Per Unit Pelayanan di RSUD Mardi Waluyo

No	Unit Pelayanan	IKM
1	Layanan Rawat Jalan	2,978
2	Layanan Rawat Inap	3,047
3	Layanan Penunjang Radiologi	2,911
4	Layanan Penunjang Patologi Klinik	3,157
5	Layanan Rehabilitasi Medik	3,096
6	Instalasi Farmasi	3,026
7	Instalasi Gawat Darurat	2,981
	Rata – rata	3,028

**Tabel 38**  
**Pedoman Evaluasi Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN KINERJA	UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

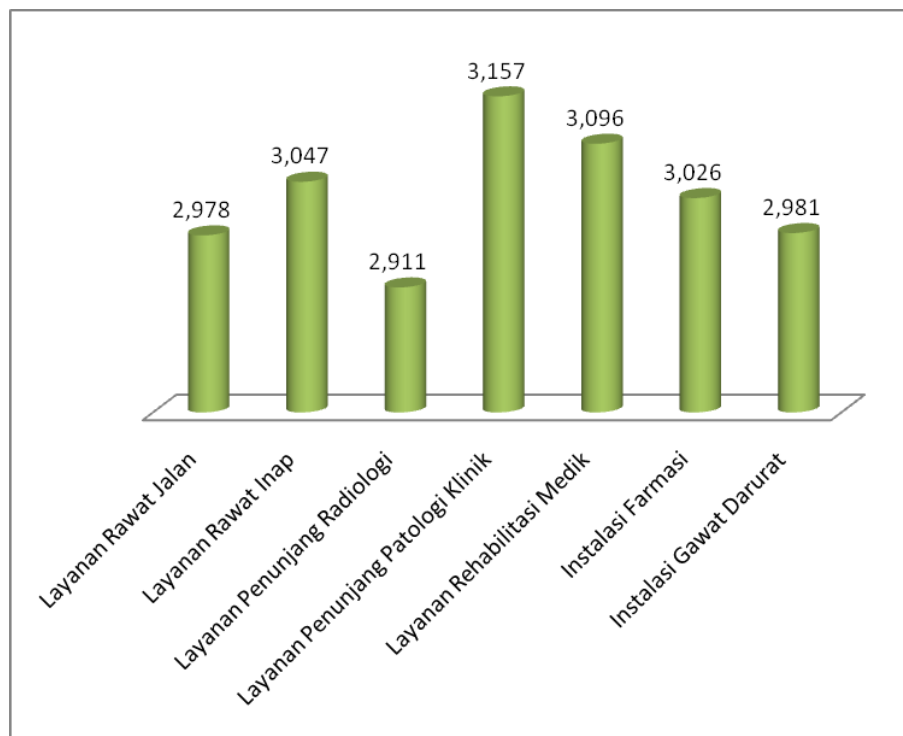
Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/2004

Berdasarkan dua tabel tersebut apabila disusun nilai kinerja pelayanan publik tiap-tiap unit pelayanan, dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 39**  
**IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan**  
**Tiap Unit Pelayanan pada RSUD Mardi Waluyo**

No	UNIT	IKM PER UNIT	IKM PER UNIT DIKALI 25	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Layanan Rawat Jalan	2,978	74,45	B	Baik
2	Layanan Rawat Inap	3,047	76,175	B	Baik
3	Layanan Penunjang Radiologi	2,911	72,775	B	Baik
4	Layanan Penunjang Patologi Klinik	3,157	78,925	B	Baik
5	Layanan Rehabilitasi Medik	3,096	77,4	B	Baik
6	Instalasi Farmasi	3,026	75,65	B	Baik
7	Instalasi Gawat Darurat	2,981	74,525	B	Baik
	Rata – rata	3,028	75,7	B	Baik

Apabila Indeks Kepuasan Masyarakat pada tiap-tiap unit pelayanan di RSUD Mardi Waluyo tersebut divisualisasikan dalam diagram, bentuknya sebagaimana terdapat pada gambar berikut.



Gambar 17  
Indeks Kepuasan Masyarakat pada tiap-tiap unit pelayanan

**Jawaban**  
Kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Mardi Waluyo kepada masyarakat

1. Rata-rata IKM semua Unit : 3,028 (75,7 %)
2. Mutu Pelayanan : B
3. Kinerja Pelayanan : Baik

Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan

indikator yang telah ditentukan. Dari 7 unit pelayanan, semuanya berkategori baik. Namun demikian bukan berarti dapat memberikan kepuasan atau masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat / pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja yang telah dipersembahkan (*delivered*).

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan di RSUD Mardi Waluyo dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai oleh masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui wawancara langsung dengan responden. Secara obyektif harus diakui masih terdapat kelemahan-kelemahan yang harus terus diperbaiki.

Ketika kepada 350 orang responden tersebut ditanyakan mengenai faktor-faktor apa yang mendorong terciptanya pengalaman manis atau pengalaman paling mengesankan dan faktor-faktor apa saja yang membuat pasien kecewa atau tidak puas, maka didapat sejumlah jawaban sebagai berikut :

a. Faktor-Faktor Yang Mendorong Pelanggan Puas:

- Pasien pada klinik rehabilitasi medik merasa bahwa dalam penanganan kepada pasien sudah sesuai kebutuhan dan profesional
- Pasien merasa pelayanan sangat bagus sesuai prosedur
- Pasien merasa bahwa dalam pemberian sudah tepat waktu
- Petugas (dokter dan perawat) dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup sopan dan teliti
- Petugas pelayanan / pengecekan berkas cukup ramah
- Pasien menyampaikan bahwa penanganan terhadap pasien cepat, asal dokumen BPJS lengkap pelayanan cenderung cepat, antara pelayanan pasien umum dengan BPJS sama tidak ada perbedaan (adil)

b. Faktor-Faktor Yang Mendorong Pelanggan Kecewa :

- Sebagian pasien merasa prosedur administrasinya rumit tidak sesederhana dulu (sekarang banyak berkas yang harus dilengkapi)
- Bagi pasien yang baru pertama kali berobat, prosedur pelayanan cukup membingungkan karena tidak tertulis tata cara mendaftar .
- Sistem antrian juga tidak jelas
- Ada dokter datangnya terlalu siang atau pasien meminta datang lebih pagi sehingga pasien menunggu dokter terlalu lama Demikian pula pasien klinik mata merasa antrean terlalu lama, dokternya sering tidak tepat waktu, terlebih ruang , tunggu tidak nyaman (panas)
- Pasien merasa petugas terkadang tidak ramah
- Pendampingan oleh perawat praktek, karena merasa kurang cekatan dan belum terampil
- Pasien mengeluhkan waktu yang lama untuk menunggu hasil foto
- Antrian obat yang terlalu lama
- Harga obat di instalasi farmasi harganya lebih mahal dibanding harga obat di apotek
- Stok obat yang habis sehingga harus member diluar
- Pasien yang butuh penanganan darurat / cepat segera perlu diprioritaskan daripada pasien yang lain Pasien merasa pelayanan kurang adil
- Fasilitas tempat duduk untuk menunggu sering penuh;
- Kurangnya kebersihan
- Ruang yang kotor (tembok waktunya dicat ulang)
- Fasilitas televisi di ruang tunggu sering tidak berfungsi

- Biaya parkir, setiap datang atau parkir dipungut bolak balik, sehingga keluarga pasien merasa keberatan
- Tukang parkir yang suka membentak dalam memindah motor sesuka hati
- Keamanan tempat parkir

Ketidakpuasan yang muncul juga dapat diakibatkan prosedur pelayanan rumah sakit yang dipengaruhi oleh pihak lain/pihak penjamin, hal ini yang belum bisa dipahami oleh pelanggan.

## 2. Tidak adanya keharusan membayar uang muka di Instalasi Gawat Darurat

Pasien yang masuk melalui Instalasi Gawat Darurat akan langsung mendapatkan perawatan tanpa melalui tahap pra penerimaan dan tahap penerimaan. Pasien yang masuk melalui Instalasi Gawat Darurat tidak dapat dinilai kemampuan dalam membayar biaya perawatan. Berdasarkan tabel berikut ini maka semua responden menyatakan tidak ada yang harus membayar uang muka.

## 3. Waktu Tanggap di Instalasi Gawat Darurat

jadwal dokter sudah diatur dan tidak ada yang kosong untuk dokter jaga IGD, namun dalam pelaksanaannya menurut informasi dari perawat jaga maupun kepegawaian dokter tepat waktu sehingga pasien yang dilayani tidak lebih dari 5 menit setelah masuk IGD. Berdasarkan hasil survey tercatat rata-rata pasien kurang dari 5 menit setelah datang langsung mendapatkan perawatan dokter. Namun demikian rata-rata pasien pindah ke pelayanan rawat inap setelah 72,72 menit.

## 4. Survey Waktu tunggu / *waiting time* Layanan Rawat Jalan Instalasi Radiologi Instalasi Patologi Klinik Farmasi

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis yaitu  $\leq 60$  menit. Berdasarkan tabel di bawah diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan adalah 59,46 menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

## **B. Saran**

Jenis dan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh publik dapat disediakan RSUD Mardi Waluyo agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan atau dapat memberi pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat/pelanggan, dengan memperhatikan sekurang-kurangnya memperhatikan sekurang-kurangnya rambu-rambu yang direkomendasikan oleh sejumlah peraturan perundangan.

Guna meningkatkan kinerja RSUD Mardi Waluyo dan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, serta dalam rangka mengakomodasi harapan publik (masyarakat yang belum pernah menjadi pasien RSUD Mardi Waluyo) maka disamping menjalankan jenis dan kualitas pelayanan yang ada saat ini, RSUD Mardi Waluyo perlu memperhatikan saran-saran pasien berikut ini :

1. RSUD Mardi Waluyo perlu mengevaluasi standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa semakin dipermudah dan tidak dipersulit.
2. Pengembangan system informasi manajemen rumah sakit untuk menjawab tantangan pengguna akan kebutuhan layanan yang cepat
3. Menambah SDM yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan kemampuan rumah sakit;

4. Survey masih dilakukan oleh pihak internal, ke depan dapat menggunakan pihak independen dalam melakukan survey.