

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	3,062
2	Layanan Rawat Inap	3,009
3	Layanan Penunjang Radiologi	3,044
4	Layanan Penunjang Patologi Klinik	2,951
5	Layanan Rehabilitasi Medik	3,000
6	Instalasi Farmasi	2,952
7	Instalasi Gawat Darurat	3,266
	Rata – rata	3,041

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

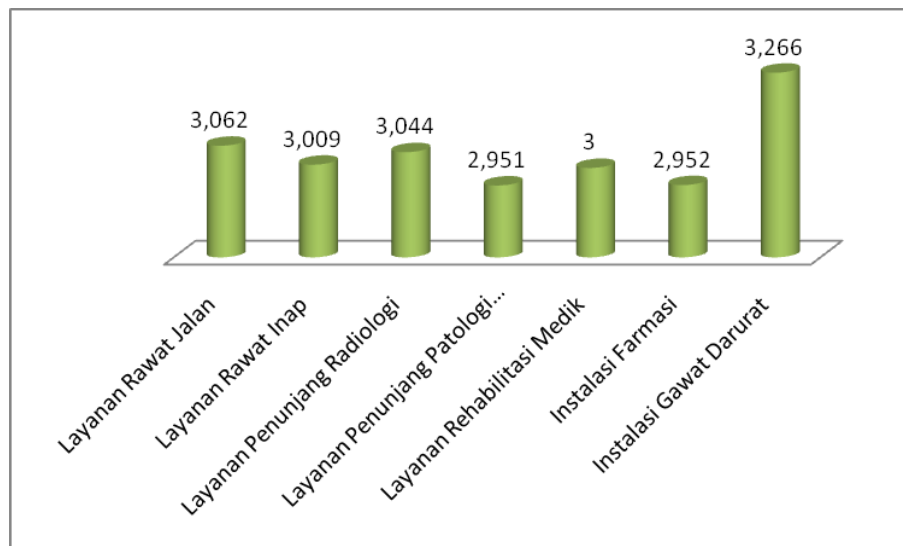
Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/2004

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	3,062	76,55	B	Baik
2	Layanan Rawat Inap	3,009	75,225	B	Baik
3	Layanan Penunjang Radiologi	3,044	76,1	B	Baik
4	Layanan Penunjang Patologi Klinik	2,951	73,775	B	Baik
5	Layanan Rehabilitasi Medik	3,000	75	B	Baik
6	Instalasi Farmasi	2,952	73,8	B	Baik
7	Instalasi Gawat Darurat	3,266	81,65	A	Sangat Baik
	Rata – rata	3,041	76,014	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 : 3,041 (76,14 %)
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:

- Dokter dan perawat ramah dan komunikatif
- Perawat dan dokter tanggap dan cekatan

b. Faktor-Faktor Yang Mendorong Pelanggan Kecewa :

- Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, pasien merasa ada dokter yang tidak tepat waktu
- Jumlah perawat yang kurang
- Fasilitas kursi roda yang kurang
- Kebersihan toilet
- Kenyamanan dan sarana ruang tunggu yang kurang
- Parkir yang belum rapi
- Ruang rawat inap yang kotor, belum dilakukan pengecatan dan bocor

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

Berdasarkan hasil survey tercatat rata-rata pasien kurang dari 5 menit setelah datang langsung mendapatkan perawatan dokter yaitu sebesar 3,88 menit.

4. Survey Waktu tunggu / *waiting time*

a. Layanan Rawat Jalan 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 ≤ 60 menit. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan adalah 59,32 menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

b. Instalasi Radiologi

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai dengan menerima hasil akhir yang sudah diekspertisi, yaitu ≤ 3 jam. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan radiologi adalah 123,60 menit atau 2,06 jam. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

c. Instalasi Patologi

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. W Waktu

tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sample sampai dengan menerima hasil akhir sudah diekspertisi, khusus untuk pemeriksaan DL dan kimia darah, yaitu ≤ 140 menit. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan patologi klinik adalah 108,44 menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

d. Klinik Farmasi

- 1) Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi, yaitu ≤ 30 menit. Berdasarkan tabel di bawah diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan farmasi adalah 22,64. menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.
- 2) Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racik, yaitu ≤ 60 menit. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu adalah 53,02 menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

B. Saran

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. Pengembangan system informasi manajemen rumah sakit untuk menjawab tantangan pengguna akan kebutuhan layanan yang cepat
2. Menambah SDM yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan kemampuan rumah sakit;