

BAB VIII

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “analisis kepuasan pelayanan urusan kepegawaian Rumah Sakit Dr.H. Marzoeeki Mahdi Bogor Tahun 2008”, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian didapatkan bahwa pada analisis univariat untuk karakteristik responden, sebesar 64,5% (60 responden) berumur lebih dari 40 tahun, sebesar 86% (80 responden) memiliki pendidikan tinggi, 43% (40 responden) dari kelompok non medis, dan 64,4% (60 responden) memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun.
2. Pada analisis bivariat, didapatkan bahwa jenis pekerjaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pelayanan urusan kepegawaian RS Dr.H. Marzoeeki Mahdi Bogor Tahun 2008 ($p = 0,011$).
3. Hasil analisis berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan total, responden puas sebesar 52,7% (49 responden), dan tidak puas sebesar 47,3% (44 responden) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan urusan kepegawaian.

4. Pada dimensi pengukuran kepuasan berdasarkan Kemampuan (*Ability*), aspek pelayanan yang dinilai tidak puas oleh responden adalah pengetahuan tentang kepegawaian dan tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan.
5. Pada dimensi pengukuran kepuasan berdasarkan Kehandalan (*Responsiveness*), aspek pelayanan yang dinilai tidak puas oleh responden adalah ketepatan dalam memberikan pelayanan.
6. Pada dimensi pengukuran kepuasan berdasarkan Empati (*Emphaty*), aspek pelayanan yang dinilai tidak puas adalah kecepatan, kesediaan membantu, dan penindaklanjutan keluhan mengenai pelayanan urusan kepegawai.
7. Pada dimensi pengukuran kepuasan berdasarkan Jaminan (*Assurance*), aspek pelayanan yang dinilai tidak puas adalah ketanggapan petugas urusan kepegawaian dalam memberikan pelayanan.
8. Pada dimensi pengukuran kepuasan berdasarkan Tanggung Jawab (*Accountability*), aspek pelayanan yang dinilai tidak puas adalah kepedulian petugas urusan kepegawaian dalam memberikan pelayanan.

8.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Urusan Kepegawaian di Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008, maka saran yang ditujukan untuk manajemen Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor, antara lain:

1. Tingginya angka ketidakpuasan pegawai terhadap pelayanan urusan kepegawaian yaitu 47,3% maka sangat perlu untuk dilakukan berbagai upaya dalam rangka peningkatan mutu layanan, terutama dengan melihat aspek-aspek yang dinilai tidak puas oleh responden sehingga perbaikan sesuai dengan sasaran.
2. Petugas urusan kepegawaian diharapkan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap pegawai baik medis, paramedis, dan *non* medis.
3. Dibuatnya program kerja, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Misal: diadakan kunjungan rutin dan bergilir bagi seluruh petugas urusan kepegawaian ke Depkes, Dirjen Pelayanan Medik, dan Biro Kepegawaian untuk menambah wawasan mengenai kepegawaian.
4. Disesuaikannya *Job Description* untuk masing-masing petugas dan *Standar Operating Procedures* (SOP) untuk masing-masing pekerjaan, sehingga pekerjaan administratif tidak bertumpu pada satu orang.
5. Dibuat birokrasi atau alur perjalanan berkas-berkas kepegawaian dan disosialisasikan kepada seluruh pegawai rumah sakit.

6. Penggunaan media sebagai sarana untuk penyampaian informasi, sehingga akses informasi dapat lebih akurat dan memaksimalkan pelayanan yang diberikan.
7. Pelaksanaan kegiatan yang dapat meningkatkan keterampilan petugas urusan kepegawaian dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan, misal: keterampilan dalam komputerisasi.
8. Adanya pengawasan secara berkesinambungan dari atasan/pihak yang berwenang.
9. Memperkuat struktur organisasi, mengingat banyaknya jumlah pegawai yang bertugas di Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor.

