

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Adapun kesimpulan akhir yang dapat menjawab perumusan masalah dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penilaian mengenai efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan kesehatan yang telah dilaksanakan menurut pihak manajemen dan koordinator kepala ruangan di Instalasi Paviliun Cendrawasih :
  - ▶ Hampir semua variabel penilaian dari pihak manajemen dan koordinator kepala ruangan mempunyai nilai mean yang tinggi, atau secara umum dapat disimpulkan bahwa pihak manajemen dan koordinator kepala ruangan memiliki konsistensi sikap dan komitmen yang baik terhadap terselenggaranya kualitas pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien di Instalasi Paviliun Cendrawasih
  - ▶ Dengan nilai mean yang terendah (0,625), dapat disimpulkan bahwa beberapa bagian dari sistem kerja atau pelayanan yang ada di Instalasi Paviliun Cendrawasih belum dapat seutuhnya menampung / mengakomodir seluruh permasalahan pelayanan kesehatan yang muncul dan hal ini perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan
  
2. Penilaian mengenai efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan kesehatan yang telah dilaksanakan menurut para dokter yang bertugas di Instalasi Paviliun Cendrawasih :
  - ▶ Sebagian besar variabel mempunyai nilai mean yang tinggi, atau secara umum dapat disimpulkan bahwa pihak dokter memiliki konsistensi sikap dan komitmen yang baik terhadap terselenggaranya kualitas pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien di Instalasi Paviliun Cendrawasih.
  - ▶ Dengan nilai mean antara 0,50-0,55 pada penilaian terhadap beberapa faktor atau atribut yang berhubungan dengan efektifitas dan efisiensi

kualitas pelayanan kesehatan menurut para dokter di Instalasi paviliun Cendrawasih, maka dapat disimpulkan bahwa ;

- Beberapa dokter belum memiliki kebijakan / prosedur tetap mengenai pelayanan kesehatan kepada pasien di tempat kerja atau praktek mereka di Instalasi Paviliun Cendrawasih.
- Beberapa staf / karyawan di tempat kerja para dokter Instalasi Paviliun Cendrawasih masih belum secara rutin melakukan survai dan evaluasi mengenai kepuasan pasien.
- Hasil survai dan evaluasi mengenai kepuasan pasien yang telah dilakukan belum seluruhnya dikomunikasikan kepada seluruh staf / karyawan di tempat kerja atau praktek para dokter di Instalasi Paviliun Cendrawasih.

Faktor-faktor atau atribut-atribut tersebut perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

3. Penilaian mengenai efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan Instalasi Paviliun Cendrawasih dari enam dimensi *consumer / patient driven quality* menurut para pasien di Instalasi Paviliun Cendrawasih :

► Dimensi *accessability dan responsiveness*.

Sebagian besar kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *accessability and responsiveness* dinilai oleh para pasiennya cukup baik (di atas 3 = cukup baik). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pada dimensi yang berhubungan dengan kemampuan serta kepekaan dalam hal pelayanan ini, pihak Instalasi telah memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada para pasiennya.

Beberapa faktor atau atribut pelayanan dalam dimensi ini yang dianggap kurang efektif dan perlu diperhatikan oleh pihak Instalasi yaitu mengenai lahan parkir yang tersedia untuk kendaraan bermotor, keamanan dan kenyamanan pasien selama berada dalam lingkungan Instalasi, lokasi rumah sakit, dan tata letak ruangan dalam lingkungan Instalasi.

► Dimensi *delay in action*.

Sebagian besar kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *delay in action* dinilai oleh para pasiennya cukup baik (di atas 3 = cukup baik). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pada dimensi yang berhubungan dengan tingkat kecepatan pelayanan ini, pihak Instalasi telah memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada para pasiennya.

Beberapa faktor atau atribut pelayanan dalam dimensi ini yang dianggap kurang efektif dan perlu diperhatikan oleh pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu mengenai ketepatan waktu dari setiap proses pelayanan yang dilakukan dokter dan paramedis dalam melakukan pemeriksaan.

► Dimensi *realistic expectation*.

Sebagian besar kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *realistic expectation* dinilai oleh para pasiennya cukup baik (di atas 3 = cukup baik). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pada dimensi yang berhubungan dengan harapan atau ekspektasi terhadap suatu bentuk pelayanan ini, pihak Instalasi telah memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada para pasiennya.

Beberapa faktor atau atribut pelayanan dalam dimensi ini yang dianggap kurang efektif dan perlu diperhatikan oleh pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu mengenai biaya parkir yang diberlakukan untuk kendaraan bermotor, dan biaya rawat jalan atau rawat inap yang diberlakukan di Instalasi.

► Dimensi *communication*

Sebagian besar kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *communication* dinilai oleh para pasiennya cukup baik (di atas 3 = cukup baik). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pada dimensi yang berhubungan dengan

proses komunikasi yang terjalin selama kegiatan pelayanan kesehatan ini berlangsung, pihak Instalasi telah memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada para pasiennya.

Beberapa faktor atau atribut pelayanan dalam dimensi ini yang dianggap kurang efektif dan perlu diperhatikan oleh pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu mengenai akses informasi tentang rumah sakit dan mengenai penyediaan sarana informasi yang dibutuhkan.

► Dimensi *professionalism*

Sebagian besar kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *professionalism* dinilai oleh para pasiennya cukup baik (di atas 3 = cukup baik). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pada dimensi yang berhubungan dengan suatu cara yang profesional dalam penyelenggaraan pelayanan yang dijalankan ini, pihak Instalasi telah memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada para pasiennya.

Beberapa faktor atau atribut pelayanan dalam dimensi ini yang dianggap kurang efektif dan perlu diperhatikan oleh pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu mengenai jumlah tenaga kewanitaan yang tersedia di Instalasi Paviliun Cendrawasih, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Instalasi yang perlu lebih ditingkatkan lagi.

► Dimensi *continuity of care*.

Sebagian besar kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan di Instalasi Paviliun Cendrawasih pada dimensi *continuity of care* dinilai oleh para pasiennya cukup baik (di atas 3 = cukup baik). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pada dimensi yang berhubungan dengan kesinambungan pelayanan yang dijalankan ini, pihak Instalasi telah memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada para pasiennya.

Beberapa faktor atau atribut pelayanan dalam dimensi ini yang dianggap kurang efektif dan perlu diperhatikan oleh pihak Instalasi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yaitu mengenai hubungan Instalasi dengan rumah sakit rujukan di luar negeri, pemantauan / pengawasan yang berkelanjutan oleh dokter dan staf yang terkait terhadap proses penyembuhan pasien setelah pasien meninggalkan Instalasi, kemampuan kerjasama antara dokter dengan para perawat / staf yang terkait pada saat pemeriksaan, pengobatan atau perawatan pasien, dan hubungan dengan perusahaan obat-obatan, terutama yang didalam negeri.

4. Hal-hal yang dapat menunjang dan menghambat keberhasilan implementasi kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih.
  - ▶ Hal-hal yang dapat menunjang keberhasilan implementasi kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi, diantaranya adalah :
    - a. Kesamaan persepsi terhadap nilai-nilai kualitas pelayanan.
    - b. Pemberdayaan seluruh elemen terkait ke dalam aktivitas pelayanan
    - c. Penerimaan, pemahaman, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan sistem pelayanan yang diterapkan.
    - d. Kepekaan, ketanggapan, kecakapan, dan kecepatan dalam menghadapi masalah atau gangguan pelayanan yang tercermin dari ketidakpuasan konsumen/pasien.
    - e. Pengoptimalan fungsi pelatihan (*training*) secara berkesinambungan.
    - f. Hubungan sosial dan budaya yang komunikatif, harmonis, dan sinergistik.
  - ▶ Hal-hal yang dapat menghambat keberhasilan implementasi pelayanan kesehatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih, diantaranya adalah :
    - a. Kurangnya beberapa fasilitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satunya yaitu sarana parkir yang kurang memadai.
    - b. Kurangnya penyesuaian (*adjustment*) terhadap sistem kerja dan pelayanan yang ada dengan kondisi di Instalasi pada saat ini, sehingga

tidak mudah untuk diterima dan dipahami oleh sebagian besar karyawan.

- c. Kurangnya atensi dan upaya untuk mencapai kepuasan kerja karyawan.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, berikut adalah uraian beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan bagi pihak Instalasi Paviliun Cendrawasih yaitu :

1. Untuk lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan Instalasi Paviliun Cendrawasih yang dilakukan oleh pihak manajemen dan koordinator kepala ruangan, maka sebaiknya pihak Instalasi :
  - Meningkatkan pemahaman terhadap nilai kualitas yang dianut di Instalasi Paviliun Cendrawasih yang dapat menjadi pedoman dalam mengimpelentasikan aktivitas pelayanan dengan memberdayakan seluruh unit/bagian untuk melakukan peninjauan langsung ke lapangan dan melakukan evaluasi terhadap proses pelaksanaan pelayanan.
  - Melakukan pengkoreksian dan pangevaluasian secara berkesinambungan terhadap implemmentasi sistem kerja dan pelayanan dalam rangka mencapai sistem yang terstandar, salah satunya yaitu agar dapat menampung atau menangani permasalahan-permasalahan kesehatan yang muncul.
2. Untuk lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan Instalasi Paviliun Cendrawasih yang dilakukan oleh para dokter, maka sebaiknya pihak Instalasi :
  - Meningkatkan pengertian dan pemahaman akan prosedur tetap pelayanan yang khusus dimiliki dan dilaksanakan oleh pihak Instalasi.
  - Mengikutsertakan seluruh dokter dan stafnya dalam kegiatan survai dan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sekaligus mengkomunikasikannya.

- Memberi tenggang waktu yang layak terhadap jam kerja / praktek dokter agar proses komunikasi antara dokter-pasien dapat berjalan dengan baik (pasien memiliki *quality time* dengan dokternya).
  - Meningkatkan performansi dan integrasi sistem serta teknologi informasi dan komunikasi di Instalasi, untuk mempercepat pemahaman terhadap kondisi/riwayat kesehatan pasien yang akan menggunakan jasa pelayanan, dan mempermudah pelaksanaan referral.
3. Untuk lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan Instalasi Paviliun Cendrawasih berdasarkan penilaian para pasien dari enam dimensi *consumer/patient driven quality* :
- ▶ Implikasi manajerial yang diajukan dalam bentuk saran pada dimensi *accessability and responsiveness* yang sebaiknya dilakukan oleh pihak Instalasi adalah :
    - Mengatur tata letak ruangan dalam lingkungan Instalasi sedemikian rupa yang dapat memudahkan para pelanggan untuk menuju ke ruangan yang telah ditentukan.
    - Mendirikan gedung khusus untuk parkir para pelanggan Instalasi yang menggunakan kendaraan bermotor pribadi.
    - Meningkatkan kuantitas dan efektifitas riset kepuasan pelanggan, pembuatan *standard operating procedure*. Hal ini harus menjadi prioritas utama Instalasi Paviliun Cendrawasih, disamping kegiatan yang dapat menambah rasa kenyamanan pasien (seperti penambahan area perparkiran, pelebaran pintu masuk kendaraan, penambahan kapasitas ruang duduk di apotik dan sebagainya).
  - ▶ Implikasi manajerial yang diajukan dalam bentuk saran pada dimensi *delay in action* yang sebaiknya dilakukan oleh pihak Instalasi adalah :
    - Merealokasikan atau menambah sumber-sumber daya yang diperlukan serta lebih menyesuaikan waktu yang digunakan untuk lebih mempermudah dan mempercepat setiap proses pelayanan yang

dilakukan yang dapat mendukung pencapaian harapan/ekspektasi pasien.

- ▶ Implikasi manajerial yang diajukan dalam bentuk saran pada dimensi *realistic expectations* yang sebaiknya dilakukan oleh pihak Instalasi :
  - Lebih dapat memfokuskan kegiatan perbaikan dan pengembangan yang berkaitan erat dengan pasien, terutama yang dapat memenuhi harapan/ekspektasi pasien (*patient's realistic expectations*), seperti meningkatkan kuantitas dan efektivitas riset kepuasan pelanggan, pembuatan *standard operating procedure*, dalam hal ini khususnya yaitu penyesuaian biaya perawatan pasien dan biaya parkir serta cara atau sikap berinteraksi dengan pasien.
  
- ▶ Implikasi manajerial yang diajukan dalam bentuk saran pada dimensi *communication* yang sebaiknya dilakukan oleh pihak Instalasi adalah :
  - Menambah akses-akses informasi yang dibutuhkan oleh para pelanggan di Instalasi, seperti memasang petunjuk arah tambahan untuk seluruh unit/bagian di Instalasi (seperti peta, papan panah atau tanda-tanda khusus lainnya), serta pengalokasian unit-unit komputer yang dapat dipergunakan pasien untuk mencari informasi seputar jenis dan bentuk pelayanan, tenaga dokter, lokasi ruangan, dan sebagainya secara *on-line*.
  - Menambah akses informasi tentang Instalasi dengan merancang brosur-brosur dengan isi materi yang menarik, jelas, dan lengkap dalam mendeskripsikan mengenai fasilitas-fasilitas yang ditawarkan, tenaga kerja yang berpengalaman, kelas kamar inap yang disediakan, peralatan medisnya, suasana instalasi, dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan gambar-gambar bertemakan keunggulan dalam menggunakan jasa pelayanan Instalasi. Brosur ini dapat dibagikan kepada para pasien agar dapat dijadikan sebagai sebuah sumber informasi yang cukup berpengaruh.

- ▶ Implikasi manajerial yang diajukan dalam bentuk saran pada dimensi *professionalism* yang sebaiknya dilakukan oleh pihak Instalasi adalah :
    - Lebih mensosialisasikan cara-cara pencapaian standarisasi pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien, sehingga proses pengembangan kualitas pelayanan yang berkesinambungan dapat dirasakan oleh seluruh pasien di Instalasi Paviliun Cendrawasih.
    - Untuk lebih meningkatkan performansi pelayanan, ada baiknya Instalasi Paviliun Cendrawasih memulai untuk tidak hanya menekankan pelayanan yang optimal kepada pasien dan keluarganya, namun juga perlu ditambah dengan penyelenggaraan pelayanan yang berbasis keterlibatan, dimana semua elemen yang terkait didalam penyelenggaraan pelayanan Instalasi dapat terlibat secara penuh, serta menjadikan kualitas sebagai panduan atau pedoman kerjanya.
  
  - ▶ Implikasi manajerial yang diajukan dalam bentuk saran pada dimensi *continuity of care* yang sebaiknya dilakukan oleh pihak Instalasi adalah :
    - Memperjelas prosedur pengobatan sewaktu pasien berada di Instalasi dan setelah pasien meninggalkan Instalasi (berbentuk panduan atau *flow-chart* kegiatan yang dipampang di papan *display*) dan diharapkan pihak Instalasi Paviliun Cendrawasih lebih dapat menyesuaikan harga obat-obatan yang diresepkan bagi para pasien yang menjalani perawatan di rumah.
    - Lebih meningkatkan dan memperat hubungan kerjasama antara bagian-bagian yang terkait dalam lingkungan Instalasi Paviliun Cendrawasih, serta lebih mempererat hubungan kerjasama dengan pihak-pihak di luar lingkungan Instalasi seperti hubungan dengan perusahaan obat-obatan dan rumah sakit rujukan di luar negeri.
4. Saran-saran lainnya untuk dapat lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan Instalasi Paviliun Cendrawasih :
- Memberdayakan sumber daya manusia, yang berarti memberikan peluang-peluang dan menghargai kontribusi sumber daya manusia tanpa

memandang perbedaan. Setiap pekerja diharapkan menerima dan menjalankan tanggung jawab yang diperlukan untuk membantu orang lain dalam menyelesaikan tugas, selain itu tidak ada pembatasan tanggung jawab seorang pekerja pada suatu tugas atau bidang tertentu.

- Diperlukan adanya integrasi antara sumber daya manusia dan teknologi sehingga karyawan Instalasi Paviliun Cendrawasih dapat memberikan inisiatif dan kreativitas yang baik di semua bidang pelayanan. Pelaksanaannya dapat dilakukan dengan mengusahakan program pelatihan yang selama ini dijalankan tidak hanya berorientasi kepada bagaimana cara agar dapat memuaskan pelanggan, tetapi juga bagaimana agar seluruh pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, memiliki nilai output yang optimal, dengan memanfaatkan berbagai fasilitas dan teknologi yang telah ada.
- Menanamkan rasa kebersamaan dalam mencapai tujuan, yang berarti karyawan rumah sakit berbagi satu visi yang didasarkan pada seperangkat nilai yang dinyatakan dengan jelas, mendeskripsikan misi rumah sakit dan metode-metode untuk merealisasikannya. Visi rumah sakit memberikan arah dan energi, sekaligus merupakan suatu kekuatan dalam proses pemberdayaan karyawan dan membentuk dasar kultur yang terencana. Pelaksanaannya dapat dilakukan dengan menanamkan nilai-nilai visi dan misi Instalasi ke dalam setiap elemen kerja organisasi seperti didalam *job description* setiap unit/bagian, sehingga apapun aktivitas kerja yang dilakukan oleh karyawan Instalasi Paviliun Cendrawasih selalu terarah kepada usaha untuk mewujudkan visi dan misi tersebut.
- Untuk dapat terus meningkatkan daya saing dan daya unggul Instalasi serta berpegang pada prinsip *customer focus*, maka pihak Instalasi sangat penting untuk mengukur kualitas pelayanan melalui penelitian dan mengevaluasinya lebih lanjut secara berkala mengenai kepuasan pelanggan dan harapan konsumen. Pelaksanaannya dapat dilakukan dengan pemberian angket kepada para pasien yang dirancang secara sederhana (tidak memberi kesan merumitkan pasien) tetapi dapat menggali *need* dan *expectacy* dari konsumen. Dari hasil evaluasi tersebut, pihak

manajemen dapat mengolahnya dan merumuskan bentuk strategi yang baru dan efektif. Selain itu, pihak Instalasi juga dapat memanfaatkan informasi-informasi yang diperoleh dari majalah ilmiah, seminar-seminar, atau kerjasama dengan pihak lain untuk meningkatkan kinerjanya.

