

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa persepsi pasien pada bab iv dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pasien Jamkesmas memiliki persepsi bahwa kelima dimensi pelayanan pada BLUD Wangaya memiliki kualitas yang tidak memuaskan.
2. Dimensi yang memiliki kualitas paling tidak memuaskan adalah dimensi reliabilitas (*reliability*). Dalam dimensi reliabilitas, aspek yang memiliki kualitas terendah adalah aspek kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang dijanjikan.

5.2 Rekomendasi

Beberapa kebijakan yang direkomendasikan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Untuk meningkatkan pelayanan pada dimensi reliabilitas lebih diprioritaskan pada aspek kesesuaian pelayanan dengan jadwal. Tindakan koreksi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas aspek ini antara lain dengan menyusun ulang jadwal pelayanan. Penyusunan ulang jadwal sebaiknya dilakukan dengan memperhatikan kemampuan dan jumlah tenaga medis yang tersedia.
2. Dimensi yang hendaknya diprioritaskan setelah dimensi reliabilitas adalah dimensi bukti fisik. Dimensi bukti fisik memiliki nilai negatif tertinggi kedua setelah dimensi reliabilitas. Dalam dimensi bukti fisik ada dua hal yang perlu dibenahi, yakni terkait dengan papan petunjuk dan ruang tunggu. Papan petunjuk hendaknya ditambah jumlahnya dan diperbaiki lagi agar lebih jelas. Sehingga pasien Jamkesmas yang berobat ke BLUD

Wangaya (khususnya bagi yang pertama kali berobat disana) dapat dengan mudah mengikuti prosedur untuk memperoleh pelayanan dan lebih mudah untuk mengakses ruangan yang dibutuhkan. Sedangkan untuk ruang tunggu yang dirasa tidak nyaman, sebaiknya dilakukan penataan ulang dan jika perlu menambah luas ruang tunggu agar para pasien maupun pengantar tidak berjejal.

3. Prioritas ketiga hendaknya diberikan pada dimensi daya tanggap. Dimensi ini memiliki nilai gap negatif tertinggi ketiga setelah dimensi reliabilitas. Aspek dengan kualitas terendah pada dimensi ini adalah kesiapan petugas dalam menerbitkan SKP Jamkesmas. Kurang sigapnya petugas dalam menerbitkan SKP dapat diatasi dengan menambah jumlah tenaga verifikator. BLUD Wangaya dapat mengajukan permohonan penambahan tenaga verifikator kepada tim pengelola Jamkesmas Kota Denpasar.
4. Prioritas keempat terletak pada dimensi empati dengan aspek kelonggaran waktu dalam penerimaan pasien baru sebagai aspek utama yang harus diperbaiki. Aspek ini memiliki nilai negatif tertinggi dibandingkan dengan ketiga aspek lainnya. Tindakan yang perlu dilakukan adalah dengan tidak menerapkan jadwal penerimaan pasien yang terlalu ketat, khususnya bagi pasien rawat inap dan rawat jalan. Penambahan waktu sebanyak 30 menit setelah jam penerimaan pasien berakhir dirasa cukup panjang untuk toleransi penerimaan pasien baru.
5. Prioritas terakhir dari kelima dimensi terletak pada dimensi jaminan. Dari keempat aspek dimensi jaminan yang memiliki nilai gap tertinggi adalah keterampilan perawat dalam menangani pasien. Untuk meningkatkan keterampilan perawat dalam menangani pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan volume pelatihan bagi perawat BLUD Wangaya. BLUD Wangaya juga dapat menerapkan sistem *reward* bagi perawat terbaik dalam kurun waktu tertentu.

5.3 Keterbatasan Studi

Beberapa keterbatasan yang dimiliki oleh studi ini adalah :

1. Studi ini melakukan penilaian kualitas pelayanan hanya dari satu sudut pandang, yaitu persepsi pasien. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan juga analisis dari sudut pandang manajemen atau pemberi layanan kesehatan.
2. Studi ini hanya menggunakan metode SERVQUAL, sehingga hanya mampu mengidentifikasi buruknya kualitas pelayanan melalui gap yang terjadi, tanpa memberikan identifikasi mendalam tentang sumber penyebab buruknya kualitas pelayanan tersebut. Sehingga untuk studi selanjutnya sebaiknya disertai dengan wawancara yang lebih mendalam terhadap pasien.

