

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Simpulan dari uraian pada Bab I sampai dengan Bab IV dapat dikemukakan bahwa penelitian ini membahas tentang kepuasan pasien yang menjalani rawat inap di Gedung A Rawat Inap Terpadu RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo Jakarta di Bagian Bedah, Kebidanan dan Penyakit Dalam terhadap kualitas layanan yang diterima ditinjau dari dimensi *tangibility* (bukti fisik), *reliability* (kesesuaian), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan yang diberikan di Gedung A Rawat Inap Terpadu RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo Jakarta, Bagian (Bedah, Kebidanan dan Penyakit Dalam) ada hubungan yang erat antara kualitas layanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan pasien, semakin baik kualitas layanan, maka semakin puas pasien, juga terlihat bahwa layanan yang diberikan belum sesuai harapan pasien, ini terlihat dari semua dimensi harapan lebih tinggi nilai perolehannya dibandingkan dengan dimensi persepsi pasien, dengan rincian untuk masing-masing dimensi sebagai berikut :

1. **Dimensi *tangibility*** (bukti fisik) yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, terlihat bahwa harapan pasien sangat tinggi dan persepsi pasien atau kinerja manajemen sebagai penyedia jasa juga sangat tinggi. Harapan pasien yang sangat tinggi masih lebih tinggi dari persepsi pasien atau kinerja manajemen dimana selisihnya cukup bermakna. Dari kelima dimensi kualitas dimensi *tangibility* (bukti fisik) untuk skor harapan dan persepsi menduduki peringkat ke dua di bawah *assurance* (jaminan). Meskipun kinerja manajemen tinggi pada dimensi ini tapi belum seperti yang menjadi harapan pasien

2. **Dimensi *reliability*** (kesesuaian) yang meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan : pada dimensi ini terlihat bahwa harapan pasien tinggi dan persepsi pasien atau kinerja manajemen sebagai penyedia cukup tinggi. Harapan pasien masih lebih tinggi dari persepsi pasien atau kinerja manajemen yang selisihnya lumayan bermakna. Dari kelima dimensi kualitas dimensi *reliability* (kesesuaian) untuk skor harapan menduduki peringkat ke lima (terakhir) demikian juga halnya untuk skor persepsi berada di posisi ke lima (terakhir). Meskipun kinerja manajemen cukup tinggi pada dimensi ini tapi belum seperti yang menjadi harapan pasien
3. **Dimensi *responsiveness*** (daya tanggap) meliputi keinginan para staf untuk membantu pasien dan memberikan layanan dengan tanggap : pada dimensi ini terlihat bahwa harapan pasien sangat tinggi dan persepsi pasien atau kinerja manajemen sebagai penyedia jasa tinggi. Harapan pasien masih lebih tinggi dari persepsi pasien atau kinerja manajemen yang selisihnya lumayan bermakna. Dari kelima dimensi kualitas dimensi *responsiveness* (daya tanggap) untuk skor harapan menduduki peringkat ke tiga sedangkan untuk skor persepsi berada pada peringkat ke empat. Meskipun kinerja manajemen tinggi tapi belum seperti yang menjadi harapan pasien
4. **Dimensi *assurance*** (jaminan) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan : pada dimensi ini terlihat bahwa harapan pasien sangat tinggi dan persepsi pasien atau kinerja manajemen sebagai penyedia jasa juga sangat tinggi. Harapan pasien masih lebih tinggi dari persepsi pasien atau kinerja manajemen yang selisihnya kecil. Dari kelima dimensi kualitas dimensi *assurance* (jaminan) untuk skor harapan mendapat nilai tertinggi demikian juga halnya untuk skor persepsi memperoleh angka tertinggi. Meskipun kinerja manajemen sangat tinggi tapi belum seperti yang menjadi harapan pasien
5. **Dimensi *emphaty*** (empati) mencakup kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas

kebutuhan individual pasien : pada dimensi ini terlihat bahwa harapan pasien sangat tinggi dan persepsi pasien atau kinerja manajemen sebagai penyedia jasa tinggi. Harapan pasien masih lebih tinggi dari persepsi pasien atau kinerja manajemen yang selisihnya lumayan bermakna. Dari kelima dimensi kualitas dimensi *emphaty* (empati) untuk skor harapan menduduki peringkat ke empat sedangkan untuk skor persepsi menduduki posisi ke tiga. Meskipun kinerja manajemen tinggi tapi belum seperti yang menjadi harapan pasien, masih berbeda tipis sekali di bawah rata-rata.

B. Saran

Dari seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis ingin menyampaikan saran, dengan harapan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan, khususnya kebijakan pelayanan yang berkaitan langsung dengan Manajemen RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo, yaitu Manajemen Gedung A Rawat Inap Terpadu RSUPN Dr. Ciptomangunkusumo Jakarta, perlu meningkatkan lagi kualitas layanannya khususnya kepada pasien, agar harapan pasien terhadap layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diterima, juga agar penelitian mengenai kepuasan dan kualitas layanan dilakukan secara berkala agar kualitas layanan yang telah dimiliki minimal dipertahankan dan terus ditingkatkan. Dengan rincian untuk masing-masing dimensi sebagai berikut :

1. **Dimensi *tangibility*** (bukti fisik) yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi : pada dimensi *tangibility*, harapan pasien sangat tinggi, sedangkan persepsi pasien atau kinerja manajemen sebagai penyedia jasa juga sangat tinggi, namun belum seperti harapan pasien, sehingga perlu upaya yang sungguh-sungguh dari manajemen dan petugas untuk dapat sampai ke tingkat harapan pasien yang sangat tinggi bahkan kalau dapat melebihi harapan pasien. Manajemen harus terus berupaya minimal mempertahankan kinerjanya kalau dapat meningkatkan kinerjanya pada dimensi ini, diantaranya

dengan menyiapkan wahana komunikasi dengan pasien agar tidak terjadi kesalah-pahaman, diantaranya dengan cara disediakan *hotline service* lewat *e_mail*, telepon, kotak saran, serta perlu mensosialisasikan bahwa sudah saatnya pasien tidak perlu lagi berobat ke luar negeri sehingga fenomena Warga Negara Indonesia yang berobat ke luar negeri antara lain karena: pelayanan yang diharapkan belum tersedia di Indonesia, ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan dalam negeri, selera pasien dalam hal kenyamanan belum terpenuhi tidak terjadi lagi. Sebenarnya sisi kecanggihan alat di rumah sakit Indonesiapun khususnya RSCM tidak kalah dengan yang di luar negeri.

2. **Dimensi *reliability*** (kesesuaian) yang meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan : pada dimensi ini skor yang diperoleh baik untuk harapan maupun persepsi pasien adalah yang terendah diantara keempat dimensi lainnya, untuk itu upaya dan kerja keras manajemen dan petugas sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja agar mencapai tingkat sangat tinggi. Selain itu, layanan yang dijanjikan agar benar-benar dapat dilaksanakan oleh petugas yang berhubungan langsung dengan pasien. Karenanya petugas perlu mengetahui dan memahami pekerjaannya dengan sebaik-baiknya serta diberikan pelatihan berkelanjutan sesuai bidang tugasnya. Serta terus dilakukan upaya yang maksimal untuk biaya pengobatan yang memadai dan tidak mahal namun tidak mengurangi kualitas layanan dan waktu penyembuhan, sehingga terlihat ada kesesuaian antara layanan dan biaya yang memberikan kepuasan kepada pasien.
3. **Dimensi *responsiveness*** (daya tanggap) meliputi keinginan para staf untuk membantu pasien dan memberikan layanan dengan tanggap : manajemen seyogyanya terus meningkatkan kinerjanya untuk dimensi ini. Harapan pasien untuk dimensi ini sangat tinggi, sedangkan persepsi pasien atau kinerja manajemen sebagai penyedia jasa baru mencai tingkat tinggi, sehingga perlu upaya yang sungguh-sungguh dari manajemen dan petugas untuk dapat sampai ke tingkat harapan pasien yang sangat tinggi bahkan kalau dapat melebihi harapan pasien. Respons prima adalah harapan

semua orang, termasuk pasien yang sangat membutuhkan pengobatan untuk kesembuhan dari sakitnya.

4. **Dimensi *assurance*** (jaminan) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan : manajemen sebaik terus mempertahankan tingkat kinerjanya untuk dimensi ini yaitu telah sangat tinggi, namun demikian pasien senantiasa mengharapkan yang lebih tinggi lagi, karena itu peningkatan kinerja adalah suatu yang perlu diperhatikan meskipun untuk saat ini dimensi *assurance* memperoleh skor tertinggi dari kelima dimensi baik untuk skor harapan maupun persepsi pasien.
5. **Dimensi *emphaty*** (empati) mencakup kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pasien : manajemen dan melalui petugas agar selalu dapat berempati kepada permasalahan yang terjadi dengan pasien, sehingga pasien merasa mendapat perhatian sebagai manusia seutuhnya bukan hanya sebagai obyek dalam pengobatan yang dibutuhkan. Kinerja manajemen dan petugas untuk dimensi empati ini agar benar-benar dapat ditingkatkan mencapai tingkat sangat tinggi sebagai bukti nyata meskipun sebagai rumah sakit yang merupakan pusat rujukan nasional dengan banyak layanan unggulan namun tetap menjaga sisi manusiawi.