

## BAB 7

### PENUTUP

#### 7.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Karakteristik demografi, ditinjau dari aspek umur menunjukkan responden anggota Polri/keluarga sebagian besar ( 74.9 %) berumur diatas 40 tahun dengan lama masa kerja sebagian besar (58.3 %) lebih dari 25 tahun, dengan pendidikan tamatan SMU ke atas (86.2 %). Sedangkan karakteristik umur responden umum adalah sebagian besar (77 %) berusia 40 tahun ke bawah, berpendidikan tamat SMU ke atas (93.5 %), berpenghasilan tetap diatas 2 juta rupiah (83.4 %), dan pekerjaan karyawan swasta (38.7 %).
- b. Hasil pengolahan *profile chart* dari:
  - 1) pelayanan medis dan keperawatan  
Responden memiliki harapan yang tinggi terkait dengan aspek fisik (skor harapan 4.78). Namun responden menilai pelayanan medis dan keperawatan masih kurang pada aspek *problem solving* (skor penilaian 3.65). *Service gap* atau kesenjangan antara harapan responden dengan penilaian yang diberikan responden paling besar terkait dengan *policy* (*service gap* 1.20). Terdapat ketidakpuasan pelanggan terkait aspek *policy* dari pelayanan medis dan keperawatan Rumah Sakit Bhayangkara HS.Samsoeri Mertojoso Surabaya.

## 2) pelayanan penunjang medis

Responden memiliki harapan yang tinggi terkait dengan *policy* (skor harapan 4.76). Kemudian responden menilai pelayanan penunjang medis masih kurang pada aspek *reliability* (skor penilaian 3.47). *Service gap* atau kesenjangan antara harapan responden dengan penilaian yang diberikan responden paling besar terkait dengan *reliability* (*service gap* 1.30). Terdapat ketidakpuasan pelanggan terkait aspek *reliability* dari pelayanan penunjang medis Rumah Sakit Bhayangkara HS. Samsoeri Mertojoso Surabaya.

## 3) pelayanan penunjang non medis

Responden memiliki harapan yang tinggi terkait dengan *problem solving* (skor harapan 4.77). Kemudian responden menilai pelayanan penunjang medis masih kurang pada aspek *physical* (skor penilaian 3.23). *Service gap* atau kesenjangan antara harapan responden dengan penilaian yang diberikan responden paling besar terkait dengan *physical aspect* (*service gap* 1.50). Terdapat ketidakpuasan pelanggan terkait aspek fisik dari pelayanan penunjang non medis Rumah Sakit Bhayangkara HS. Samsoeri Mertojoso Surabaya.

Terkait dengan komitmen, harapan responden anggota Polri/keluarga dalam penggunaan rumah sakit Bhayangkara sebagai tempat pelayanan kesehatan adalah tinggi dengan skor harapan 4.61 namun penilaian yang diberikan responden sangat kurang dengan skor 2.89. *Service gap* yang didapat adalah 1.71. Maka, ketidakpuasan pelanggan anggota Polri/keluarga terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara HS. Samsoeri Mertojoso

mempengaruhi pilihan tempat pelayanan kesehatan bagi anggota Polri/keluarga.

c. Gambaran kekuatan atau *strength* dan kelemahan atau *weakness* dari pelayanan rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara HS. Samsoreri Mertojoso

1) pelayanan medis dan keperawatan, yaitu mengenai *physical aspect* dan *personal interaction*. Sedangkan yang merupakan kelemahan atau *weakness* dari pelayanan rawat inap meliputi aspek *reliability*, *problem solving*, dan *policy*.

2) pelayanan penunjang medis, berdasarkan hasil pengolahan *profile chart* memperlihatkan kelemahan pada aspek *reliability*, dan *problem solving*. Dan yang merupakan kekuatan dari pelayanan rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara HS. Samsoreri Mertojoso Surabaya adalah pelayanan mengenai aspek fisik dan *policy*.

3) pelayanan penunjang non medis, kelemahan pada seluruh aspek dari dimensi Dabholkar yaitu dari aspek fisik, reliabilitas, *personal interaction*, *problem solving* dan *policy*. Tidak ada aspek dari pelayanan penunjang non medis yang merupakan kekuatan.

c. Hasil FGD dan telaah peneliti menghasilkan rekomendasi upaya peningkatan kualitas layanan rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara HS. Samsoreri Mertojoso Surabaya, yaitu:

(1) *Physical aspect*, pelaksanaan sosialisasi bagi seluruh personil rumkit terkait pentingnya pemakaian papan nama, mengkaji ulang desain papan nama yang lebih menarik, mengalokasikan dana untuk perbaikan fasilitas

publik, penyesuaian produk pelayanan dengan kebutuhan pelanggan, melakukan evaluasi pelanggan untuk mengetahui penilaian pelanggan.

(2) *Reliability*, Mengkaji ulang kebijakan rumah sakit dalam pemberian jasa pelayanan bagi dokter tamu, pemberian *reward* yang sesuai untuk dokter sehingga pelayanan yang diberikan lebih baik, penyediaan dokter spesialis yang diperlukan rumkit terutama yang berhubungan dengan produk pelayanan, merumuskan SOP perencanaan pengadaan kelengkapan jenis obat, penjadwalan kalibrasi alat laboratorium secara rutin, pengadaan sistem komputer *on line* sehingga proses pelayanan makin cepat.

(3) *Personal interaction*, perbaiki sistem *nurse call* agar perawat lebih sigap, *training service excellence* kepada semua petugas agar memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, pengkajian untuk penambahan jumlah tenaga perawat di rawat inap, pembagian *job* deskripsi yang jelas dalam pemberian pelayanan sehingga pengembangan ilmu yang didapat oleh perawat bisa lebih maksimal, penyusunan SOP yang baku terutama bagi perawat sehingga proses pelayanan lebih teratur.

(4) *Problem solving*, penyusunan standar *respon time* untuk setiap prosedur pelayanan, pembinaan berkala bagi dokter dan perawat tentang *customer care*.

(5) *Policy*, penyusunan rumusan SOP terkait jadwal/jam *visite* dokter dan melakukan sosialisasi berikut evaluasi pelaksanaan SOP tersebut.

## 7.2 Saran

Saran yang diusulkan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 7.2.1 Bagi pihak manajemen:

1. Penyampaian hasil penelitian pada pihak *decision maker* Rumah Sakit Bhayangkara HS. Samsoeri Mertojoso Surabaya, sehingga proses peningkatan kualitas pelayanan rawat inap berjalan dengan lebih lancar, efektif, efisien, dan tepat sasaran.
2. Mengusulkan pembentukan tim pengendali mutu yang berfungsi untuk memonitoring dan mengevaluasi kinerja personil rumah sakit.
3. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala sebagai upaya rumah sakit untuk responsif terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

### 7.2.2 Bagi fungsional:

1. Pembuatan jadwal pelatihan SDM tentang keperawatan dan prosedur pelayanan dan administrasi.
2. Pelatihan komputer komprehensif untuk seluruh staf Rumah Sakit Bhayangkara HS. Samsoeri Mertojoso Surabaya, dalam upaya mempersiapkan era komputerisasi di lingkungan Rumah Sakit Bhayangkara HS. Samsoeri Mertojoso Surabaya.