

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk rumah sakit dan penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, yaitu:

1. Kualitas pelayanan pada RS Universitas Andalas berdasarkan kuesioner persepsi sebesar 78%, yang termasuk ke dalam kategori *borderline* atau perbatasan. Kategori *borderline* menunjukkan bahwa pelayanan pada instalasi rawat jalan secara keseluruhan Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan pada instalasi rawat jalan secara keseluruhan berada pada perbatasan dengan kepuasan pasien setiap atribut lebih condong mengarah ke puas.
2. Indikator yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan merupakan B4 (dokter memberikan pelayanan sesuai jadwal yang ditentukan) dengan *gap* -1,89, B5 (ketepatan waktu tunggu layanan farmasi (racikan \leq 60 menit, non racikan \leq 30 menit) dengan *gap* -176, A4 (rumah sakit memiliki kamar mandi yang bersih) dengan *gap* -1,50, dan E1 (petugas medis melakukan senyum, salam, dan sapa pada pasien) dengan *gap* -0,86.
3. Usulan perbaikan dilakukan terhadap 4 atribut yang diprioritaskan. Usulan perbaikan terhadap permasalahan yang ada, yaitu:
 - a. Usulan perbaikan atribut A4 (rumah sakit memiliki kamar mandi yang bersih)
 1. Menetapkan penanggung jawab yang *stand by* di setiap toilet umum sebanyak 1 *cleaning service*

2. Melakukan pemeliharaan rutin terhadap keran dan menyediakan stok keran cadangan agar dapat dilakukan perbaikan dengan segera.
 3. Melakukan pengecekan rutin pada saluran pembuangan dan memberikan informasi tertulis di area toilet kepada pengguna toilet untuk tidak membuang bahan-bahan yang tidak dapat terurai.
- b. Usulan perbaikan atribut B4 (dokter memberikan pelayanan sesuai jadwal yang ditentukan), yaitu:
1. Melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen jadwal dokter dengan mempertimbangkan jadwal kunjungan ke rawat inap dan jadwal praktik dokter di rumah sakit lain
 2. Konfirmasi ulang oleh petugas medis dan mengingatkan kembali kepada dokter
 3. Memberikan informasi kepada pasien terkait ada tidaknya dokter dan memberitahukan perkiraan rentang dokter akan datang kembali, melalui *display* di ruang tunggu poli dan aplikasi seluler lainnya.
 4. Menetapkan dokter pengganti yang *stand by* di rumah sakit
- c. Usulan perbaikan atribut B5 (ketepatan waktu tunggu layanan farmasi), yaitu:
1. Perekrutan tenaga kefarmasian sebanyak 1 orang
 2. Menyesuaikan anggaran dengan kebutuhan stock obat dengan mempertimbangkan permintaan pasien sebelumnya
 3. Melakukan evaluasi terhadap manajemen *stock* obat berdasarkan pola konsumsi obat dan evaluasi dari kebutuhan pasien.
 4. Menyediakan alternatif obat yang sulit didapatkan
 5. Menjalin hubungan yang kuat dengan pemasok dan distributor obat untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai ketersediaan obat
 6. Melakukan pemeliharaan atau pengecekan rutin untuk mencegah terjadinya kerusakan printer
 7. Mencari alternatif printer yang dapat digunakan

8. Menerapkan e-resep

- d. Usulan perbaikan atribut E1 (petugas medis melakukan senyum , salam, dan sapa kepada pasien), yaitu:
1. Melakukan identifikasi dan analisis terhadap tugas-tugas yang paling membebani petugas medis dan menyesuaikan dengan beban kerja yang optimal untuk setiap petugas medis
 2. Memberikan wadah untuk petugas medis untuk melakukan komunikasi dalam menangani masalah yang dapat mempengaruhi pekerjaan
 3. Memberikan pelatihan kepada petugas medis untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan melakukan evaluasi secara rutin dari keluhan pasien terhadap 3S.

6.2 Saran

Beberapa saran yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu:

1. Menambah atribut penelitian di tiap dimensi yang lebih rinci, untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap atribut tersebut.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat dilakukan hingga ke tahap penerapan dan dilakukan analisis sebelum dan setelah perbaikan.
3. Diharapkan rumah sakit dapat melakukan evaluasi dan melakukan usulan perbaikan pada atribut yang diprioritaskan.