

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

pelayanan Rawat Inap, Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Pihak Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien, sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan. Terciptanya kualitas layanan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi atau penilaian pasien

Standar Pelayanan Minimal untuk Instalasi Rawat Inap di RSUD Kota Bandung sebagaimana di tetapkan dalam Permenkes no 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit antara lain :

1. Dokter penanggung jawab pasien rawat inap
2. Ketersediaan Pelayanan Rawat Inap : Dokter Spesialis, Tenaga Medis min. D3
3. Jam Visite Dokter Spesialis: 08.00 s/d 14.00 setiap hari kerja
4. Ketersediaan rawat inap : Anak, Kebidanan, Penyakit dalam, Bedah
5. Tidak adanya pasein yang diharuskan membayar uang muka

RSUD Kota Bandung sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Walikota Bandung No 075 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas, Fungsi, Uraian dan Tata

Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung adalah rumah sakit umum daerah

yang memiliki berbagai macam pelayanan di dalamnya, yang mulai dari IGD, medical check up dan berbagai macam poliklinik.

Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, peneliti mencoba untuk menganalisis secara empirik dengan mengaplikasikan Dimensi pengendalian sebagaimana dikemukakan Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:53), antara lain :

1. Bukti langsung (*Tangibles*) : Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai bukti langsung yang diwakili oleh dua parameter yaitu terpeliharanya ruang rawat inap yang memadai dan perbandingan antara tenaga kesehatan dengan jumlah pasien seimbang dapat peneliti simpulkan bahwa di ruangan kelas II dan III meskipun telah dilakukan perawatan setiap hari termasuk toilet, tetap saja masih terkesan kumuh dan jorok. Sehingga harus ada perbaikan dari pihak Rumah Sakit. Untuk pernyataan jumlah tenaga medis dan pasien seimbang. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperlihatkan pihak Rumah Sakit memisahkan antara ruangan laki – laki dan perempuan terutama di kelas II dan III sehingga jumlah tenaga medis dan pasien itu seimbang tetapi hal itu belum optimal dalam pelaksanaannya.
2. Keandalan (*Reliability*) :  
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai Keandalan (*Reliability*) yang diwakili oleh dua parameter yaitu Handal dalam melayani pasien dan Penempatan tenaga medis sesuai dengan keahliannya dapat peneliti simpulkan bahwa Penempatan tenaga medis sesuai dengan keahliannya kurang optimal karena banyak keluhan dari pasien serta keluarga pasien dari

pelayanan tenaga medis yang kurang handal dalam memberikan pelayanan. Untuk pernyataan Tenaga medis harus Handal dalam melayani pasien Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperlihatkan kurang optimal karena banyak keluhan dari pasien serta keluarga pasien dari pelayanan tenaga medis yang kurang handal dalam memberikan pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) :

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai Daya tanggap (*Responsiveness*) yang diwakili oleh dua parameter yaitu, Cepat dalam menangani pasien darurat dan kritis serta Tanggap dalam melayani keluhan dan tuntutan pasien dapat peneliti simpulkan bahwa Cepat dalam menangani pasien darurat dan kritis memperlihatkan bahwa para petugas medis kurang cepat dalam menangani pasien darurat dan kritis, dalam hal ini pelayanan kurang optimal karena terkendala oleh SDM di Instalasi Rawat Inap yang terbatas. Untuk pernyataan Tanggap dalam melayani keluhan dan tuntutan pasien Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperlihatkan bahwa Tanggap dalam melayani keluhan dan tuntutan pasien, dalam hal ini pelayanan kurang optimal karena respon dari perawat lambat.

4. Jaminan (*assurance*):

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai Jaminan (*assurance*) yang diwakili oleh dua parameter yaitu, Kepastian jam visite dokter dan Adanya kepercayaan pasien layanan terhadap pihak tenaga medis dan Dokter dapat peneliti simpulkan bahwa kepastian jam visite dokter memperlihatkan bahwa jam visit dokter , tidak sesuai dengan jadwal. masih banyak dokter

datangnya sore bahkan malam sehingga tidak sesuai dengan jam visit. Untuk pernyataan Adanya kepercayaan pasien layanan terhadap pihak tenaga medis dan Dokter Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperlihatkan bahwa, Adanya kepercayaan pasien layanan terhadap pihak tenaga medis. Keluarga pasien belum sepenuhnya percaya terhadap penanganan yang dilakukan oleh perawat dan dokter. Masih banyak tenaga medis yang bercanda dalam menangani pasien.

#### 5. Empati,

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai empati yang diwakili oleh dua parameter yaitu, Tenaga medis memberikan pelayanan dengan mengedepankan kesopanan dan keramahan serta tidak ada perlakuan diskriminatif dari tenaga medis kepada pasien dapat peneliti simpulkan bahwa Tenaga medis memberikan pelayanan dengan mengedepankan kesopanan dan keramahan Dokter Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperlihatkan bahwa, Tenaga medis memberikan pelayanan dengan mengedepankan kesopanan dan keramahan belum optimal karena masih terdapat perawat yang kurang ramah dan sopan saat melayani pasien. Untuk pernyataan tidak ada perlakuan diskriminatif dari tenaga medis kepada pasien Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperlihatkan bahwa, masih ada perlakuan diskriminatif terhadap pasien yang menggunakan BPJS.

Dalam Pelayanan Instalasi Rawat Inap antara di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung terdapat faktor pendukung dan penghambat. Untuk mengatasi hambatan pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung

melakukan berbagai upaya antara lain : Perawatan berkala Ruang instalasi Rawat Inap, menambah jumlah tenaga medis Kota Bandung laki – laki, menambah fasilitas medis, jam visit dokter harus sesuai dengan standar kunjungan dan adanya pengawasan berkala dan pelatihan untuk tenaga medis agar lebih menumbuhkan rasa tanggungjawab.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

- a. Setiap memberikan pelayanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung selayaknya mengacu kepada Undang – Undang pelayanan publik Nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik, karena di dalamnya memuat teori servqual yang di kemukakan secara teoritis oleh zeithelm, berry dan parasuratman kedalam 5 dimensi diatas yang menjadi ukuran kualitas pelayanan.
- b. Pelayanan harus sesuai standar pelayanan yang di sepakati dan peningkatan pelayanan yang berkualitas.

### **5.2.2 Saran Praktis**

1. Disarankan pihak rumah sakit dalam melakukan perawatan, lebih rutin lagi supaya ruangan dan juga toilet lebih bersih . Sehingga pasien dan keluarga pasien lebih nyaman.
2. Di sarankan pihak Rumah Sakit Menambah jumlah tenaga medis, terutama tenaga medis laki – laki

3. Sebaiknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung khususnya pada tenaga medis bagian rawat inap lebih tanggap dalam menerima tuntutan maupun keluhan yang di sampaikan oleh pasien maupun keluarga pasien.
4. Di sarankan kepada pihak Rumah Sakit untuk mengatur kembali jam visit dokter, agar dokter dalam memeriksa pasiennya sesuai dengan jadwal.
5. Di sarankan kepada semua tenaga medis Intalasi Rawat Inap RSUD Kota Bandung lebih empati kepada pasien dan keluarga pasien.