

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Pada reliabilitas lebih menekankan pada standar operasional prosedur (SOP). Karena SOP sangat penting dan menjadi syarat utama bagi dokter dan perawat untuk melayani pasien, terkadang dokter dan perawat tidak mengikuti SOP yang dikeluarkan Pemerintah. Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun memiliki 29 orang Dokter dan 103 orang Perawat, dengan jumlah yang sangat besar ini, mutu pelayanan yang terjadi di Rumah Sakit masih terkendala dengan sikap keterlambatan Dokter dan Perawat sehingga membuat pelayanan di Rumah Sakit kurang berjalan sesuai standar operasional yang sudah ditetapkan pemerintah dan pasien kurang mendapatkan pelayanan yang maksimal.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap di Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun masih kurang. Karena Dokter dan Perawat memiliki daya tanggap yang kurang cepat dan tidak tepat waktu dalam bertindak. Sejah ini belum terjadi, kejadian yang sangat fatal akibat keterlambatan Dokter dan Perawat dalam menangani pasien. Penerapan 5S tidak berjalan dengan baik antara Dokter dan Perawat, Dokter dan pasien, Perawat dan Pasien. Terjadinya daya tanggap yang sangat

fatal karena seringkali petugas administrasi tidak selalu ada di ruangan mengakibatkan pasien harus menunggu dan itu menjadi kendala yang sering terjadi dan sangat serius.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan *Assurance* di Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun semua dokternya sudah mempunyai ijin praktek dan sebagian besar dokter memiliki tempat praktek sehingga mengakibatkan keterlambatan dan pasien sering menunggu. Setelah memberlakukan visi dan misi para petugas medis kurang mentaati dan menjalani visi dan misi tersebut sehingga pada wawancara penulis dan pasien, merasa kurang puas terhadap tugas dan pelayanan tersebut.

4. Empati

Empati di Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun sudah menangani pasien sesuai dengan kebutuhan. Dokter dan Perawat sudah menanggapi keluhan pasien serta menanggapi keluhan dengan terbuka walaupun terjadi keterlambatan Dokter dan Perawat. Di Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun selalu menerima kritik dan saran yang bersifat membangun namun masih adanya salah persepsi (perawat dan pasien).

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) sarana prasarana dari hasil wawancara, yang ada di Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun kelengkapannya sekitar 75% di tinjau dari tipe C, rumah sakit dengan performa SDM yang bersih dan rapi.

Namun masih banyak yang belum dimiliki seperti CT Scan dan bangunan perawatan laki-laki dan perempuan yang masih belum terpisah.

6.2 Saran

1. Reliabilitas
 - a. Dokter dan perawat harus melayani pasien sesuai SOP dan menjalankan visi dan misi yang berlaku.
 - b. Dengan jumlah petugas medis yang cukup banyak diharapkan untuk selalu menangani pasien dengan cepat dan tepat.
 - c. Dokter dan Perawat harus memiliki ketepatan waktu dalam menangani pasien dan bersedia membagi waktu di tempat praktek dan Rumah Sakit.
2. Daya tanggap
 - a. Dokter dan perawat harus cepat dan tepat waktu dalam bertindak
 - b. Dokter, perawat dan pasien harus membangun komunikasi melalui 5S.
3. Jaminan (*Assurance*)
 - a. Dokter dan perawat harus memperlakukan pasien dengan baik.
 - b. Dokter dan perawat harus mentaati aturan yang berlaku di Rumah Sakit
Penyangga Perbatasan Betun.
4. Empaty
 - a. Dokter dan Perawat diharapkan harus menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tepat.

5. Bukti fisik (*Tangibles*)

- a. Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun di harapkan segera melengkapi sarana prasarana yang masih kurang berupa (alat CT Scan dan bangunan perawatan laki-laki dan perempuan yang belum dipisahkan).
- b. Dokter dan Perawat di harapkan selalu menggunakan pakaian yang rapi dan bersih.

2. Bagi Universitas Katolik Widya Madira Kupang

Hasil penelitian ini di harapkan sebagai kajian dan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Lain

Untuk peneliti selanjutnya di harapkan untuk melakukan dan mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dengan menambah informasi.

DAFTAR PUSTAKA

A.F. Al-Assaf, MD, CQA. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Penerbit Buku Kedokteran.

Iin Amelia. 2018. *Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makasar*. Universitas Hasanuddin Makasar.

Jurnal kedokteran dan kesehatan vol. 1 No. 1 Januari 2017

Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1); 9-15, Januari 2017

Jurnal Kesehatan Masyarakat 5 (1) 2009 40-47

Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol.2/No.5/ Januari 2017;250-731X.

Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III- Komitmen Mutu. Jakarta-LAN- 2015

Prof. Dr. Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta

Peraturan Bupati Malaka Nomor 88 Tahun 2016 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun*

Riesky April Firdaus. 2015. *Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Di Kabupaten Lebak Provinsi Banten*: Universitas Ageng Tirtayasa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang *Pelayanan Kesehatan*

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang *Peraturan Penyelenggaraan Rumah Sakit*.

