

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kualitas pelayanan dengan pemetaan diagram kartesius menggunakan integrasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan kategori Kano maka terdapat 5 atribut yang secepatnya perlu dilakukan perbaikan yang berada pada Kuadran I (prioritas utama) yaitu prosedur pelayanan yang bisa dipahami pasien, kecepatan proses layanan, lahan parkir yang memadai, tersedia fasilitas toilet yang bersih dan fasilitas elektronik untuk pemanggilan nomor antrian.
2. Adapun usulan perbaikan dari kinerja RSUD Petala Bumi Pekanbaru Kota Pekanbaru bagi pasien rawat inap yang dapat dilakukan untuk peningkatan kepuasan jasa atau pelayanan yaitu sebagai berikut:

Tabel 6.1 Usulan Perbaikan

Masalah	Penyebab	Akar Penyebab	Solusi
Prosedur pelayanan belum dipahami pasien	Manusia	Penyampaian resep obat dari petugas ke pasien kurang jelas dan pembelian obat yang menunggu lama	Penyampaian resep obat melalui tulisan dan lisan, serta pemberian tempelan berisi standar waktu tunggu pelayanan resep pada ruang kerja
	Pelayanan	Pindah kamar karena ruangan tidak memadai dan pegawai tidak mentaati prosedur terkait berkas administrasi	Pegawai dapat menunjukkan ketersediaan jumlah kamar melalui komputer dan pemberian sanksi bertahap kepada pegawai tidak taat prosedur
Proses layanan yang lamban	Manusia	Antrian lama saat registrasi dan pegawai lupa <i>input</i> data pasien ke komputer	Dilakukan <i>training</i> secara berkala dan menggunakan metode <i>seiketsu</i> atau standarisasi
	Pelayanan	Kunjungan pasien banyak membuat proses layanan menjadi lamban	<i>Shitsuke</i> dengan membuat <i>checklist</i> pada <i>form</i> untuk aktivitas ditempat kerja
Lahan parkir tidak memadai	Manusia	Pengendara motor sering kebingungan mencari area parkir yang masih kosong dan kekhawatiran mereka dengan keamanan parkir yang ada	Sistem penjagaan secara berkala dari pihak <i>security</i>
	Pelayanan	<i>Security</i> mengabaikan pengendara	Memonitor area parkir dan membuat tulisan yang informatif

Tabel 6.1 Usulan Perbaikan (Lanjutan)

Masalah	Penyebab	Akar Penyebab	Solusi
Lahan parkir tidak memadai	Tempat	Parkir belum ada tenda dan memarkir mobil tidak disembarang tempat	Fasilitas tenda dan <i>security</i> melakukan penertiban
Fasilitas toilet kurang bersih	Manusia	Tidak ada <i>sanitizer</i> dalam westafel dan dinding toilet berdinding <i>glass cubicle</i>	Membuat <i>cheekseet</i> dan pertimbangan jalan masuk ke dalam toilet wanita
	Pelayanan	Sampah berserakan	Membuat <i>cheeksheet</i> untuk pengecekan fasilitas dalam toilet
	Tempat	Dinding toilet berdinding <i>glass cubicle</i> dan toilet pria wanita berdekatan	Mengganti dinding toilet seperti berbahan kayu lebih murah dibanding <i>glass cubicle</i> dan sebaiknya toilet pria wanita tidak dalam satu koridor
Fasilitas elektronik penunjukan nomor antrian kurang efektif	Pelayanan	Mesin diloket antrian rusak	Menggunakan layar <i>display monitor</i>
	Tempat	Area kerja pegawai sempit dan pasien sulit mendengar saat memanggil nomor antrian	<i>Display monitor</i> lebih minimalis dan sistem penataan letak tempat duduk yang baik

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang perlu diajukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi RSUD Petala Bumi Pekanbaru

Memberikan masukan bagi pihak rumah sakit untuk dapat memberikan perhatian yang lebih baik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dengan peningkatan pelayanan yang diberikan dan jika atribut pelayanan sudah memuaskan sebaiknya tetap dipertahankan sehingga pihak rumah sakit akan lebih fokus untuk peningkatan pelayanan yang dianggap kurang memuaskan.

2. Bagi Peneliti

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menjadi sumber ide atau referensi bagi peneliti-peneliti yang ingin mendalami permasalahan ini.