

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan administrasi pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau khususnya pada Ruang Rawat Inap Kelas III, maka peneliti menarik kesimpulan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dibahas pada Bab awal untuk itu peneliti merumuskan sebagai berikut:

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pada RSJ Provinsi Riau khususnya Ruang Rawat Inap Kelas III Dalam Kategori *kurang baik*, sesuai dengan hasil rekapitulasi keseluruhan Questioner pada tabel 5.12 , yaitu sebanyak 65,26 %. Dikatakan kurang baik karena dalam pelaksanaan pelayanan belum sesuai dengan peraturan KEMENPAN NO: 63 TAHUN 2003 yang meliputi yaitu:

#### 1. Tangibles (Ketampakan Fisik)

Banyak responden yang menjawab Cukup Baik dikarenakan keadaan fisik gedung, sarana dan prasarana, serta peralatan medis yang dimiliki oleh RSJ Tampan Pekanbaru khususnya pada ruang rawat inap kelas III keadaannya cukup baik , hal ini dapat dilihat dari penambahan ruangan kantor, kamar rawat inap dan dari segi peralatan medis seperti suntik penenang, infus dan oksigen sudah cukup memadai. Hanya saja yang perlu diperbaiki yaitu penambahan tempat tidur dan tempat pencuci

tangan di setiap ruangan rawat inap khususnya di ruangan rawat inap kelas III.

2. Responsivitas (kerelaan petugas)

Menyatakan Cukup baik dari tanggapan responden, maka pengelola harus cepat dan tanggap dalam memperbaiki permasalahan ini. Rumah sakit adalah tempat mengobati orang yang sakit dan jika pihak rumah sakit tidak mampu memberikan pelayanan yang baik maka akan mengakibatkan pasien atau masyarakat yang membutuhkan pertolongan menjadi tidak terlaksana dengan baik dan sesuai harapan masyarakat.

3. Kompetensi (Keahlian/Keterampilan)

Banyaknya responden yang menjawab Cukup Baik dikarenakan kompetensi yang dimiliki oleh perawat, pegawai administrasi, maupun dokter, dalam memeriksa pasien ataupun melayani pasien bisa dikatakan memuaskan karena jarang terjadinya kesalahan diagnosis dari dokter, atau dalam pemberian obat dari perawat, hanya saja dalam bidang administrasi masih banyak pegawai bagian pelayanan yang belum paham mengenai penggunaan Askes, Jamkesmas dan lain sebagainya. Hal ini sejalan dengan wawancara peneliti kepada beberapa pegawai yang disana yakni Bapak Indra yang menyatakan bahwa yang kurang adalah keterampilan pegawai pelayanan administrasi dalam penggunaan jaminan kartu kesehatan mungkin karena sebelumnya belum diberi pengarahan yang detail mengenai cara penggunaan dan pelayanannya, tapi itu hanya sebagian pegawai saja.

#### 4. Transparansi (Keterbukaan Informasi)

Kurang tersedianya papan-papan pengumuman tentang syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pasien untuk mengurus administrasi rawat inap kelas III, Dan jarang di berikannya informasi yang jelas tentang prosedur administrasi kepada pasien ataupun keluarga pasien yang akan mengurus perawatan di ruang rawat inap kelas III sehingga, pasien maupun keluarga pasien kesulitan dalam pengurusan rawat inap tersebut.

### 6.2 Saran

1. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perlu adanya terobosan-terobosan baru dari pihak RSJ Tampan Pekanbaru seperti melakukan renovasi gedung, menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pasien, serta melengkapi peralatan medis yang umumnya sering dibutuhkan.
2. Perlu adanya pembinaan kepada semua pegawai maupun perawat agar dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus bersikap sopan, sabar, dan ramah.
3. Meutamakan kepuasan masyarakat agar masyarakat yang di layani merasa puas dengan hasil yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru
4. Dalam upaya mempermudah proses pelaksanaan pelayanan administrasi, masyarakat harus memiliki inisiatif dalam mencari informasi mengenai pelayanan ruang rawat inap kelas III. Selain itu, masyarakat juga harus

berani memberikan saran atau masukan kepada pegawai agar pegawai dapat merubah kebiasaannya yang menunda-nunda pekerjaan.

5. Menjadikan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yang meliputi Tangibles, Responsivitas, Kompetensi, dan Transparansi sebagai pedoman dalam mewujudkan pelayanan yang efektif.