

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengkajian atau eksplorasi yang dilakukan penulis bahwa Kualitas Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok belum terlaksana dengan baik sesuai dengan 5 (lima) indikator menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Argumentasi yang diberikan penulis adalah dapat dilihat sebagai berikut

Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) sudah dapat dikatakan cukup lengkap dan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa Segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan penegakan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹

Selanjutnya pada indikator *Reliability* (Kehandalan) yang dimiliki Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok sudah terbilang sangat baik. Dari sisi pelayanannya, pasien sudah diberikan kemudahan dalam proses pelayanannya artinya dalam proses pelayanan tidak berbelit-belit. Untuk jadwal

¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009

pelayanannya juga sudah dijalankan tepat waktu, dokter yang bertugas juga datang selalu pagi agar pasien yang menunggu untuk diperiksa tidak terlalu lama.

Indikator yang berikutnya adalah *Responsiveness* (Daya Tanggap). Kemampuan daya tanggap di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok sudah memiliki upaya-upaya dalam mendukung proses pelayanan kepada pasien Poli Jantung yang ada. Dengan faktor pendukung yaitu adanya kesigapan pelayanan dari dokter dan perawat sehingga membantu pasiennya yang mengalami keluhan dan adanya persetujuan dari pasien kepada perawat untuk mendahulukan pelayanan kepada yang harus didahulukan (priority).

Indikator selanjutnya yaitu dari segi *Assurance* (Jaminan). Indikator *Assurance* pada Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok sudah sangat bagus karena adanya rasa kepercayaan yang tinggi dari pasien yang berobat di Poli Jantung terhadap kemampuan dokter dan perawat yang bertugas dalam menetapkan diagnose penyakit sehingga pelayanan yang dijalankan bisa maksimal.

Indikator terakhir yang akan penulis jabarkan yaitu *Empathy* (Peduli) yang mana sikap perhatian perawat dan dokter yang bertugas di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok terhadap pasien yang berobat sudah sangat baik. Seperti halnya memperhatikan perkembangan kondisi pasien serta memberikan saran yang terbaik untuk pasiennya. Selain itu juga memberikan rasa nyaman dan memberikan ketenangan kepada pasien dari rasa cemasnya terhadap penyakit yang dideritanya dengan cara menjauhkan dari kerumunan.

Namun pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok belum bisa dikatakan maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih ada nya beberapa kekurangan yang terjadi. Misalnya peralatan kesehatan yang belum lengkap seperti alat holter jantung, lalu belum ada cath lab jantung dan VCA Jantung sehingga mengharus untuk pasien dirujuk ke rumah sakit yang lebih lengkap lagi.



5.2 Saran

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai kekurangan yang ada, maka penulis memberikan masukan dan rekomendasi, yaitu:

1. Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok telah melaksanakan proses pelayanan yang sesuai dengan sasaran dan tujuannya, namun tetap memerlukan adanya peralatan kesehatan yang lebih lengkap lagi agar memudahkan pasien untuk melakukan tindakan yang lanjut dan tidak mengharuskan pasien untuk dirujuk ke rumah sakit lain yang peralatan kesehatannya lebih lengkap.
2. Diharapkan kepada dokter dan perawat Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok untuk tetap mempertahankan dan lebih mengembangkan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berobat di Poli Jantung dengan semaksimal mungkin. Dengan begitu maka dapat terciptanya pelayanan yang berkualitas.