

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Secara keseluruhan penelitian tentang Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi pada layanan Instalasi rawat jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau) sudah penulis jawab dengan menggunakan teori Zeithaml dkk (1990) dengan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan dan kepastian), *Emphaty* (Empati). Berikut adalah pemaparan kesimpulan penelitian:

1. ***Tangible* (Bukti fisik)**, RSUD Raja Ahmad Tabib telah menunjukkan pelayanan yang ramah dan komunikatif, memuaskan pasien dan keluarganya. Manajemen telah menyediakan fasilitas modern untuk kenyamanan, meski ruang tunggu masih kurang memadai pada jam sibuk. Dengan rata-rata 600 kunjungan harian, upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kapasitas ruang tunggu. Kebersihan toilet perlu diperbaiki meski sudah ada pembersihan rutin. Lokasi yang strategis memudahkan akses transportasi, dan keberadaan rumah singgah membantu pengunjung dari luar daerah. Layanan pengaduan yang tersedia memastikan keterbukaan informasi dan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan masukan masyarakat.
2. ***Reliability* (Kehandalan)**, Profesionalisme petugas di RSUD Raja Ahmad Tabib dalam menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang andal dan memuaskan

bagi pasien. Namun, ketepatan waktu pelayanan masih menjadi tantangan, dengan beberapa petugas medis sering datang terlambat, yang berdampak negatif pada kepuasan pasien. Pengelolaan absensi pegawai menggunakan aplikasi SIAP masih memerlukan disiplin lebih dalam, karena toleransi keterlambatan dan dispensasi untuk dokter serta pimpinan menunjukkan kurangnya kedisiplinan waktu. Di sisi lain, keandalan dalam pemberian layanan medis menunjukkan hasil yang baik, dengan dokter dan perawat yang teliti dan andal, memberikan tingkat kepuasan tinggi di kalangan pasien.

3. **Responsiveness (Daya tanggap)**, Pelayanan rawat jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan skrining pasien berdasarkan prioritas, namun masih menghadapi tantangan dalam mengelola waktu pelayanan dan antrian. Meskipun kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan terlihat baik, penumpukan pasien di ruang tunggu dan poliklinik sering terjadi akibat datangnya pasien lebih awal dari jadwal. Dukungan tenaga medis yang cukup memungkinkan penyelesaian kerja pelayanan tanpa kendala signifikan, namun intensitas kunjungan yang tinggi pada jam-jam sibuk menuntut upaya ekstra dari petugas. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan medis di RSUD Raja Ahmad Tabib sudah andal dan teliti, perbaikan pada manajemen waktu dan pengelolaan antrian menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien. Disiplin waktu yang lebih ketat dan optimalisasi sistem manajemen pelayanan diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan secara keseluruhan di rumah sakit ini.

4. **Assurance (Jaminan dan kepastian)**, Pelayanan rawat jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib menunjukkan keunggulan dalam beberapa aspek kunci. Dokter yang memiliki kualifikasi sesuai bidang keahlian masing-masing memastikan keselamatan pasien dengan menjalankan prosedur ilmiah yang benar, mengurangi risiko kesalahan diagnosa dan prosedur. Obat-obatan disediakan dengan jelas sesuai dosis dan kebutuhan medis, dengan biaya pengobatan yang terjangkau bagi pasien BPJS maupun non-BPJS. Kebersihan alat medis di poliklinik dipertahankan dengan baik, dengan prosedur pembersihan rutin untuk memastikan keamanan pasien. Meskipun demikian, tantangan utama yang perlu diatasi adalah efisiensi dalam pengelolaan antrian pasien di ruang tunggu dan poliklinik, untuk meminimalkan penumpukan dan meningkatkan kenyamanan pasien secara keseluruhan.
5. **Emphaty (Empati)**, Pelayanan rawat jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib menunjukkan komitmen terhadap keikhlasan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sebagian besar petugas medis dan dokter menjalankan tugas mereka dengan profesionalisme, membuat pasien merasa dihargai dan nyaman. Meskipun demikian, ada keluhan mengenai prioritas yang diberikan kepada kerabat atau pejabat tertentu, yang dapat menimbulkan kesan diskriminasi. Pihak manajemen telah memastikan tidak adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan dan obat. Obat-obatan yang diberikan, baik untuk pasien BPJS maupun pasien umum, telah sesuai dengan kebutuhan penyembuhan masing-masing pasien. Keluhan mengenai penggunaan obat generik untuk pasien BPJS didasarkan pada kebijakan

pemerintah dan bukan karena diskriminasi dari pihak rumah sakit. Secara keseluruhan, RSUD Raja Ahmad Tabib menunjukkan upaya yang baik dalam menunjukkan empati dan keikhlasan dalam pelayanan. Namun, perlu dilakukan perbaikan lebih lanjut untuk memastikan tidak ada kesan diskriminasi dalam prioritas pelayanan, sehingga semua pasien merasa diperlakukan secara adil dan setara.

5.2 Saran

1. perlu diprioritaskan penambahan ruang tunggu atau pengaturan ulang ruang yang ada untuk meningkatkan kapasitas dan kenyamanan pasien serta keluarga.
2. Mengoptimalkan layanan pengaduan yang sudah ada dengan menambah kanal-kanal pengaduan, seperti melalui media sosial atau aplikasi mobile, untuk memastikan masyarakat dapat memberikan masukan dengan lebih mudah dan cepat.
3. Meningkatkan fasilitas modern yang sudah ada dan menambah fasilitas pendukung lainnya. Saat ini fasilitas yang tersedia berupa area bermain anak dan ruang laktasi di kawasan poliklinik anak dan saraf.

5.3 Implikasi Teori

1. Tangible (Bukti Fisik): Pelayanan ramah dengan fasilitas modern, namun ruang tunggu sering penuh dan kebersihan toilet perlu ditingkatkan. Lokasi strategis memudahkan akses dan rumah singgah membantu pengunjung dari luar daerah.

2. Reliability (Kehandalan): Petugas profesional mengikuti SOP, namun ketepatan waktu masih bermasalah. Pengelolaan absensi perlu lebih disiplin. Meskipun demikian, keandalan layanan medis tetap tinggi.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) namun penumpukan pasien sering terjadi. Dukungan tenaga medis memadai, namun perbaikan manajemen waktu dan antrian diperlukan.
4. Assurance (Jaminan dan Kepastian): Dokter berkualifikasi tinggi, obat sesuai kebutuhan medis, dan kebersihan alat medis terjaga. Tantangan utama adalah efisiensi pengelolaan antrian untuk meningkatkan kenyamanan pasien.
5. Empathy (Empati): Pelayanan ikhlas dan ramah, namun ada keluhan diskriminasi dalam prioritas pelayanan. Manajemen memastikan tidak ada perbedaan dalam pelayanan dan obat. Upaya baik dalam empati perlu ditingkatkan untuk memastikan perlakuan adil bagi semua pasien.