

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja perspektif pelanggan

Dari hasil data kuantitatif perspektif pelanggan RSUD Cibabat dinilai cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,90 (Skala 5). Nilai rata-rata ini diukur berdasarkan tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang mereka terima ke dalam 5 dimensi, yaitu wujud fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Namun demikian berdasarkan data kuanlitatif yang dilakukan triangulasi sumber yaitu wawancara kepada tiga informan, masih ada beberapa hal yang masih perlu mendapat perhatian, yaitu:

- a. Pada bagian pendaftaran terutama pada ruang tunggu dan loket pendaftaran peserta BPJS Kesehatan masih dirasa kurang memadai mengingat banyaknya pasein peserta BPJS setiap harinya
- b. Ruang rawat inap untuk peserta BPJS kesehatan terbatas, sehingga tindakan untuk pasien BPJS Kesehatan menjadi terhambat
- c. Kurangnya ketepatan waktu dari karyawan medis maupun non medis yang mengakibatkan pasien harus menunggu lebih lama lagi.

2. Kinerja perspektif keuangan :

- a. Kemampuan rumah sakit dalam memperoleh hasil usaha dari layanan yang diberikan (rentabilitas) tergolong baik, yaitu

masih termasuk dalam standar perumahsakitannya. Hal ini dibuktikan dengan nilai ROA sebesar 0,03, yang berarti bahwasanya total aktiva RSUD Cibabat mampu menghasilkan surplus sebesar 3%.

- b. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya (likuiditas) masih tergolong aman, Hal ini ditunjukkan dengan nilai *current ratio* sebesar 9,07, yang bisa diartikan bahwa setiap Rp 1,- kewajiban lancar RSUD Cibabat dijamin oleh Rp. 9,07 aktiva lancar.
- c. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi seluruh kewajibannya (solvabilitas) tergolong sangat baik (*oversolvable*) karena berada di atas standar perumahsakitannya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rasio biaya modal yang menunjukkan angka 0,97, yang berarti 97% asset RSUD Cibabat dibiayai dengan modal sendiri sehingga dengan demikian hanya 3% saja yang dibiayai dengan utang.
- d. Kemampuan penerimaan dari jasa layanan rumah sakit untuk membiayai pengeluaran (*cost recovery rate*) tergolong baik, karena masuk dalam kategori ideal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai CRR sebesar 1,03 yang dapat diartikan setiap Rp 1,- biaya operasional RSUD Cibabat mampu dibiayai oleh sebesar Rp. 1,03 pendapatan.

3. Kinerja perspektif proses internal

RSUD Cibabat dinilai cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,42 (Skala 5). Variabel yang membentuk perspektif proses internal ini adalah sarana & prasarana dan proses. Namun demikian Namun demikian berdasarkan data kuantitatif yang dilakukan triangulasi sumber yaitu wawancara kepada tiga informan, masih ada beberapa hal yang masih perlu mendapat perhatian, yaitu:

- a. Kondisi sarana dan prasarana dari segi komputerisasi atau SIMRS, yang menurut pegawai masih kurang dalam mendukung kelancaran pekerjaan di rumah sakit. Hal ini ditunjukkan dengan sebesar 46% dari total pegawai yang menyatakan tidak puas dengan kondisi sarana dan prasarana rumah sakit dalam hal komputerisasi dan 8% yang menyatakan sangat tidak setuju.
 - b. Adanya permasalahan dalam komunikasi dan koordinasi antara karyawan di sub bidang perlengkapan dengan karyawan lain yang membutuhkan peralatan atau inventaris kantor.
4. Kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran RSUD Cibabat dinilai cukup baik dengan nilai rata-rata 3,50 (Skala 5). Kinerja perspektif ini dicerminkan oleh tingkat kepuasan pegawai yang dibentuk dari 6 variabel yaitu kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap atasan, kepuasan terhadap teman sekerja dan kepuasan terhadap pekerjaan sendiri. Yang perlu mendapat perhatian besar dalam hal ini adalah masalah tambahan penghasilan yang dikaitkan dengan beban kerja pegawai rumah sakit, yang menurut para pegawai masih tidak sesuai. Hal ini ditunjukkan dengan sebesar 37% responden yang menyatakan tidak puas dengan tambahan penghasilan yang diperolehnya dan sebesar 2% menyatakan sangat tidak puas.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat disampaikan oleh penulis :

1. Perspektif Pelanggan :
 - a. Pada instalasi rawat inap, dalam rangka lebih meningkatkan pelayanan kepada pasien, sebaiknya ruangan rawat inap

ditambah mengingat semakin banyaknya pasien peserta BPJS Kesehatan.

- b. Fasilitas dan sarana prasarana rumah sakit perlu lebih ditingkatkan lagi seperti penambahan jumlah loket pendaftaran, penambahan jumlah toilet bagi pasien rawat jalan, perluasan ruang poli dan alat- alat kesehatan, serta penyempurnaan tempat penyimpanan data rekam medis pasien.
- c. Jumlah pasien peserta BPJS Kesehatan yang sangat banyak khususnya pada instalasi rawat jalan, yaitu dengan rata-rata sekitar 300 orang pasien per hari sebaiknya diikuti dengan penambahan tenaga kesehatan, terutama dokter spesialis. Disamping itu pihak manajemen juga harus lebih mengontrol absensi para tenaga kesehatan ini. Dengan demikian tidak terjadi penumpukan pasien baik karena kurangnya tenaga kesehatan maupun akibat keterlambatan dokter.

2. Perspektif Keuangan :

Dengan semakin meningkatnya surplus dan pendapatan, diharapkan untuk kedepannya pihak rumah sakit agar menginvestasikan kepada asset tetap untuk menunjang kegiatan pelaksanaan pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan

3. Perspektif Proses Internal :

- a. Agar segera direalisasikan sistem komputerisasi/*SIMRS/Billing System* mengingat hal ini mutlak diperlukan dalam rangka mempermudah pekerjaan di tengah pelayanan rumah sakit yang semakin komplek. Apabila pegawai rumah sakit merasa dipermudah dalam melakukan pekerjaannya maka secara otomatis hal ini dapat meningkatkan produktifitas mereka dalam memberikan pelayanan.

- b. Diperlukan adanya koordinasi yang intensif antara pihak yang menangani pengadaan dan pemeliharaan inventaris dengan pihak yang menggunakan inventaris tersebut. Bukan hanya mengenai pengecekan secara berkala dan perencanaan daftar kebutuhan di setiap ruangan saja, akan tetapi juga upaya tindak lanjut yang dapat diambil dalam rangka mengatasi permasalahan. Hal ini sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pasien.
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran :
 - a. Perlu adanya penataan kembali tugas pokok dan fungsi para pegawai baik PNS maupun non PNS, terutama masalah beban kerja pegawai agar terdapat korelasi yang optimal antara gaji dan tambahan penghasilan dengan beban kerja.
 - b. Pihak rumah sakit sebaiknya menyempurnakan kembali system remunerasi atau tambahan penghasilan bagi para pegawai di rumah sakit. Tambahan penghasilan yang dikenal dengan Jasa Pelayanan ini belum diterapkan berdasarkan beban kerja sehingga menuai banyak protes dari para pegawai terutama dari tenaga perawat. Hal ini perlu segera ditindaklanjuti mengingat tambahan penghasilan ini dapat meningkatkan kepuasan pegawai rumah sakit yang pada akhirnya akan meningkatkan motivasi mereka dalam bekerja dan memberikan pelayanan yang prima.