

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis* dapat disimpulkan bahwa sumber daya tenaga kesehatan (X1) yang terdiri dari karyawan (dokter dan perawat) dan komunikasi, bukti fisik terdiri dari pakaian karyawan, peralatan dan desain fasilitas serta proses pelayanan terdiri dari rangkaian kegiatan terhadap keputusan menggunakan Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Tenaga Kesehatan di RST Ciremai Cirebon

Aspek komunikasi mendapatkan skor tertinggi apabila dibandingkan dengan karyawan. Hal ini terbukti karena kesopanan dokter dalam berbicara kepada pasien merupakan faktor terpenting dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dan komunikasi antara dokter dan pasien/keluarga pasien berlangsung cukup lama sehingga dokter diharuskan bersikap sopan terhadap pasien/keluarga pasien.

2. Bukti Fisik di RST Ciremai Cirebon

Aspek peralatan mendapatkan skor tertinggi apabila dibandingkan dengan pakaian karyawan dan desain fasilitas. Hal ini terbukti karena peralatan yang di dalamnya terdapat kelengkapan peralatan kedokteran, laboratorium, kelengkapan obat di apotik serta kenyamanan ruang perawatan merupakan faktor terpenting untuk kesembuhan kesehatan pasien.

3. Proses Pelayanan di RST Ciremai Cirebon

Pembayaran biaya pengobatan dan perawatan pasien diakhir mendapatkan skor terbesar, karena keluarga pasien tidak memikirkan biaya terlebih dahulu melainkan kondisi kesehatan pasien yang lebih utama. Sedangkan yang mendapatkan skor terkecil adalah jadwal pemeriksaan dokter spesialis. Hal ini disebabkan pihak rumah sakit kurang menerapkan disiplin kepada dokter spesialis sehingga apabila dokter libur/tidak praktek maka tidak memeriksa pasien khususnya pada hari sabtu dan minggu. Seharusnya dokter mempunyai komitmen pada profesinya, apabila hari sabtu dan minggu mempunyai jadwal memeriksa pasien, maka kewajiban dokter harus dipenuhi yaitu memeriksa kesehatan pasien.

4. Keputusan Menggunakan RST Ciremai Cirebon

Dimensi pilihan merek/RST Ciremai Cirebon mendapatkan skor terbesar apabila dibandingkan dengan pilihan produk dan pilihan penyalur/tempat RST Ciremai Cirebon. Hal ini terbukti karena keluarga pasien memilih RST Ciremai Cirebon dilihat berdasarkan saat pasien masuk rumah sakit sampai dengan pasien keluar dari rumah sakit dengan membayar biaya pengobatan dan perawatan saat pasien di rawat di RST Ciremai Cirebon.

5. Hasil pengujian menunjukan bahwa sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik dan proses pelayanan sangat kuat pengaruhnya terhadap keputusan untuk menggunakan rumah sakit. Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien seperti pelayanan dokter/perawat, kelengkapan peralatan kedokteran dan proses pelayanan yang cepat membuat keluarga pasien memilih RST Ciremai Cirebon sebagai rumah sakit rujukan untuk di rawat inap.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik dan proses pelayanan terhadap keputusan menggunakan rumah sakit, yaitu:

1. Sumber Daya Tenaga Kesehatan di RST Ciremai Cirebon, sebaiknya dokter/perawat memberikan respon yang cepat dan baik dalam menanggapi setiap keluhan, kekecewaan, dan ketiaktepuasan pasien/keluarga pasien serta selalu mendengarkan dan menindaklanjuti setiap keinginan dan kebutuhan pasien dengan baik karena apabila hal tersebut ditanggapi dengan baik dan cepat maka akan menjadi bahan acuan untuk memperbaiki hal-hal yang dinilai pasien/keluarga pasien kurang baik dan tidak memuaskan, sehingga pihak Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon dapat mengetahui pelayanan yang diharapkan oleh pasien/keluarga pasien karena RST Ciremai Cirebon bersaing dengan rumah sakit lainnya baik negeri maupun swasta yang pelayanannya lebih baik dan saat ini pasien/keluarga pasien lebih peka terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Selain itu pihak RST Ciremai Cirebon harus menetapkan standar sikap dokter/perawat sehingga perawat/dokter dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan selalu merekomendasikan tenaga kesehatan untuk mengikuti seminar sehingga dapat mengetahui tentang isu-isu kedokteran serta dapat menjadikan perbaikan untuk RST Ciremai Cirebon. Dokter dan perawat harus senantiasa menjaga etika profesi, sehingga apabila sudah menerapkan etika profesi dengan baik, maka dalam menjalankan tugas tidak terasa berat. Dokter dan perawat harus selalu berusaha jujur dan terbuka kepada pasien/keluarga pasien tentang perkembangan kesehatan pasien dengan menginformasikan

hal-hal yang dilarang pasien pada saat pasien sakit seperti konsumsi makanan, memberitahukan penyakit yang diderita pasien, penjelasan dokter tentang pengobatan yang akan dilakukan dan menjelaskan komposisi obat yang diberikan kepada pasien, dengan demikian terjadi interaksi atau komunikasi dua arah antar dokter/perawat dengan pasien/keluarga pasien karena intensitas pasien/keluarga pasien berada di rumah sakit relatif lama.

2. Bukti Fisik di RST Ciremai Cirebon, pihak RST Ciremai Cirebon perlu memperhatikan penampilan dari dokter/perawatnya seperti kerapihan pakaian dokter dan perawat karena pakaian karyawan merupakan bagian dari pelayanan yang mudah dinilai oleh pasien/keluarga pasien. Apabila pakaian dokter/perawat rapih dan seragam maka akan lebih indah dan kompak di lihat oleh pasien/keluarga pasien bahkan masyarakat atau karyawan rumah sakit lainnya. Sebaiknya pihak RST Ciremai Cirebon harus memperhatikan kelengkapan peralatan laboratorium ataupun kelengkapan obat di apotik sehingga pasien tidak perlu memerikasakan kesehatannya di rumah sakit lain ataupun di unit laboratorium yang telah ditentukan oleh RST Ciremai Cirebon karena pada dasarnya pasien ingin dilayani oleh tenaga kesehatan termasuk kelengkapan peralatan laboratorium. Kelengkapan obat di apotikpun harus diperhatikan sehingga keluarga pasien tidak perlu ke apotik lain yang lebih lengkap karena dengan meminum obat tepat pada waktunya dapat membantu kecepatan kesembuhan pasien. Kebersihan dan kerapihan/kenyamanan ruang perawatan/ruang tunggu keluarga pasien merupakan tanggung jawab pihak RST Ciremai Cirebon dan kerjasama antara pihak RST Ciremai Cirebon dengan keluarga pasien. Pihak RST Ciremai Cirebon tidak hanya membersihkan ruang perawatan pada saat

tidak ada pasien namun pada saat pasien adapun perlu dibersihkan karena orang sakit memerlukan udara yang bersih dan lingkungan yang nyaman. Fasilitas yang bersih dan nyaman membuat pasien/keluarga pasien merasa nyaman saat berada di rumah sakit dan merasakan berada di rumah sendiri bahkan seperti di hotel sehingga pasien tidak merasakan seperti orang sakit.

3. Proses Pelayanan di RST Ciremai Cirebon, pihak RST Ciremai Cirebon harus selalu memberikan pelayanan yang cepat pada saat pasien datang di RST Ciremai Cirebon sampai dengan pasien keluar dari rumah sakit atau dirujuk ke rumah sakit lainnya. Pihak RST Ciremai Cirebonpun harus menerapkan disiplin pada setiap staf mulai dari lini atas sampai dengan lini bawah karena RST Ciremai Cirebon merupakan rumah sakit milik TNI AD terutama menerapkan disiplin pada setiap dokter spesialis yang bertugas memeriksa pasien dan menerapkan hukuman apabila terdapat dokter yang tidak tepat waktu dalam memeriksakan kesehatan pasien. Selain itu pihak RST Ciremai Cirebon dapat mempermudah pasien kurang mampu untuk keluar dari rumah sakit dan memberikan keringanan biaya karena rumah sakit merupakan perusahaan yang orientasinya sosial namun tidak dipungkiri saat ini berorientasi terhadap finansial atau ekonomi.
4. Keputusan menggunakan RST Ciremai Cirebon
Keluarga pasien memilih rumah sakit sebagai rujukan rawat inap karena keluarga pasien telah percaya akan kualitas dokter dan peralatan yang lengkap apabila dibandingkan dengan puskesmas. Namun terdapat kendala dalam hal finansial karena setiap keluarga memiliki penghasilan yang berbeda. Pihak RST Ciremai Cirebon harus memperhatikan hal tersebut karena berkaitan dengan penetapan harga. Secara umum harga yang

ditetapkan oleh setiap rumah sakit harganya relatif atau dengan kata lain harganya tidak jauh berbeda antara rumah sakit di Kota Cirebon. Walaupun RST Ciremai Cirebon merupakan rumah sakit milik pemerintah AD namun RST Ciremai Cirebon harus selalu mengedepankan pelayanan sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik, dan proses pelayanan sehingga keluarga pasien dan pasien merasa puas kemudian akan memilih RST Ciremai Cirebon sebagai rumah sakit rujukan rawat inap.

5. Secara keseluruhan sumber daya tenaga kesehatan, bukti fisik dan proses pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap keputusan menggunakan RST Ciremai Cirebon. Penelitian ini yang mendapatkan nilai terkecil merupakan proses pelayanan. Pihak RST Ciremai Cirebon harus memperlakukan pasien ataupun keluarga pasien dengan baik dan cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien terutama kedisiplinan dokter dalam memeriksa kesehatan pasien.