

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka di tarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan rawat inap kelas III di RSUDS sudah cukup baik. Hal ini peneliti jabarkan dalam bentuk deskripsi kualitas pelayanan rawat inap kelas III di RSUDS berdasarkan dimensi kepuasan, responsivitas, responsibilitas, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan sebagai berikut.

1. Dimensi kepuasan; kualitas pelayanan rawat inap kelas III berdasarkan dimensi kepuasan pasien memperoleh angka sebesar 76,93% yang masuk dalam kategori interval cukup baik. Dari pengamatan peneliti terhadap seluruh jawaban para pengguna layanan, terdapat tiga item pernyataan yang memperoleh skor terkecil, diantaranya adalah:
 - a. Kelengkapan dan ketersediaan alat medis.
 - b. Kelengkapan dan ketersediaan sarana dan prasarana ruang rawat inap kelas III.
 - c. Kebersihan dan kerapian ruang rawat inap, kamar mandi, dan alat makan pasien.
2. Dimensi responsivitas; kualitas pelayanan rawat inap kelas III di RSUDS sudah cukup baik. Sebab, pihak RSUDS sudah berusaha mengetahui

kebutuhan masyarakat Lampung Timur dan pasien dengan melibatkan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses perencanaan dan telah menyediakan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.

3. Dimensi responsibilitas; kualitas pelayanan rawat inap kelas III di RSUDS sudah cukup baik. Dimana di ketahui bahwa pelayanan rawat inap kelas III telah memiliki SPM berupa Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
4. Dimensi transparansi; kualitas pelayanan rawat inap kelas III di RSUDS sudah cukup baik. Sebab, pihak RSUDS sudah transparan dalam memberikan informasi publik kepada instansi pemerintah yang terdiri dari: Dinas Kesehatan, Inspektorat, dan Bappeda.
5. Dimensi akuntabilitas; kualitas pelayanan rawat inap kelas III sudah cukup baik. Dimana selama ini pihak RSUDS sudah memberikan laporan pertanggung-jawaban tepat waktu dan sesuai dengan tolak ukur yang berlaku kepada pihak Bappeda, Inspektorat, dan Dinas Kesehatan. Meskipun untuk laporan kepada Dinas Kesehatan masih ada skor yang belum memenuhi tolak ukur nilai ideal, yakni skor BOR, LOS, TOI, dan BTO.
6. Dimensi keadilan; kualitas pelayanan rawat inap kelas III sudah cukup baik. Dimana, RSUDS telah menyelenggarakan pelayanan kepada para pasien dengan adil dan telah mendistribusikan pelayanan dengan adil, dilihat dari ketersediaan kapasitas penampungan pasien rawat inapnya.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini untuk di jadikan masukan dalam rangka perbaikan selanjutnya adalah:

1. Pihak RSUDS perlu menambahkan lagi kelengkapan dan ketersediaan alat medis, pihak RSUDS juga perlu lebih memperhatikan kebersihan dan kerapian ruang rawat inap, serta kelayakan sarana prasarana ruang rawat inap di antaranya; kipas angin, kamar mandi, dan alat makan pasien.
2. Pihak RSUDS perlu membuat alur prosedur dan persyaratan pelayanan yang di letakkan pada tempat yang mudah di lihat oleh para penerima pelayanan. Selain itu, pihak RSUDS juga perlu mempublikasikan *citizen's charter* kepada para penerima layanan dengan meletakkannya di tempat yang mudah di lihat untuk memperjelas hak dan kewajiban pengguna dan pemberi pelayanan.
3. Pihak RSUDS perlu membentuk tim khusus untuk melakukan tindak lanjut dan menangani pengaduan masyarakat yang bisa langsung tersampaikan atau terhubung kepada Direktur RSUDS atau Bupati Kabupaten Lampung Timur. Selain itu, tiap-tiap kelurahan atau kecamatan di Kabupaten Lampung Timur perlu untuk menyelenggarakan sosialisasi tentang pentingnya pengawasan eksternal dari masyarakat (*social control*) sebagai usaha untuk meningkatkan kepedulian masyarakat dalam melaporkan masalah yang di alami ketika mendapat pelayanan yang tidak semestinya.