

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan penelitian tentang kinerja pelayanan RSUD Ahmad Yani Metro pada layanan unit rawat inap ruang anak kelas III tahun 2011-2012 yaitu:

A. Kinerja pelayanan publik di RSUD Ahmad Yani Kota Metro berdasarkan indikator kualitas layanan kesehatan, akuntabilitas dan responsibilitas:

1. Indikator kualitas layanan

Kualitas layanan di RSUD Ahmad Yani Kota Metro masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit namun kualitas pelayanan rumah sakit ini kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya, hal ini disebabkan oleh terbatasnya ketersediaan sarana dan prasarana seperti peralatan medis (*inkubator, CT scan, monitor patient, bed patient*), kipas angin dan ruangan pasien.

2. Indikator responsibilitas

Responsibilitas di RSUD Ahmad Yani Kota Metro sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari prosedur pelayanan. Prosedur dan syarat administrasi di RSUD Ahmad Yani berbeda-beda sesuai dengan

aturan yang berlaku. Namun, semua pelaksanaan kegiatan di RSUD Ahmad Yani berjalan dengan lancar dan tertib. Hal ini dikarenakan RSUD Ahmad Yani telah menerapkan prinsip keterbukaan dalam hal proses administrasi. Untuk memenuhi Prosedur dan syarat administrasi, RSUD Ahmad Yani memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat melalui papan informasi dalam mempermudah proses administrasi. Papan informasi ini berisi syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang menggunakan program askes maupun secara umum.

3. Indikator akuntabilitas

Akuntabilitas RSUD Ahmad Yani Kota Metro sudah baik karena pihak rumah sakit secara moral memiliki tingkat pertanggungjawaban yang tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasiennya, sehingga jika terjadi kekurangan alat-alat medis maka pihak rumah sakit akan merujuk ke rumah sakit provinsi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi pasien.

B. Kendala yang dihadapi oleh pihak RSUD Ahmad Yani Kota Metro dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah:

1. Keterbatasan sumber daya manusia seperti dokter spesialis paru-paru, spesialis tulang, dan spesialis anak yang dimiliki oleh rumah sakit sehingga mengalami keterbatasan dalam hal pelayanan kepada masyarakat, selain itu keterbatasan akan sarana dan

prasarana alat-alat medis yang lengkap dan modern dapat menyebabkan lambatnya penanganan kesehatan kepada pasien.

2. RSUD Ahmad Yani mengalami keterbatasan sumber keuangan. Keterbatasan sumber keuangan rumah sakit ini yang disebabkan oleh keterbatasan bantuan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam penganggaran pada APBN maupun APBD. Walaupun RSUD Ahmad Yani BLUD dan diijinkan mengelola keuangannya sendiri namun masih membutuhkan bantuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran berdasarkan penelitian tentang kinerja pelayanan kesehatan di Lingkungan Unit Rawat Inap RSUD Ahmad Yani Kota Metro yaitu:

A. Indikator kualitas layanan

RSUD Ahmad Yani Kota Metro harus menambah dokter spesialis guna meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat percaya bahwa RSUD Ahmad Yani merupakan penyedia pelayanan kesehatan yang baik dan profesional sehingga masyarakat tidak perlu lagi keluar kota hanya untuk memeriksakan kesehatannya di rumah sakit yang berkualitas karena RSUD Ahmad Yani sudah memenuhi tenaga medis yang profesional dan berkualitas. Serta RSUD Ahmad Yani Kota Metro harus meningkatkan sarana dan prasarana penunjang

kesehatan seperti kipas angin, tempat tidur, ruangan pasien dan alat-alat medis.

B. Indikator responsibilitas

Untuk memenuhi prosedur pendaftaran dan syarat administrasi, RSUD Ahmad Yani memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat melalui papan informasi dalam mempermudah proses administrasi. Sehingga semua pelaksanaan kegiatan di RSUD Ahmad Yani berjalan dengan lancar dan tertib sesuai dengan aturan yang berlaku. Untuk itu RSUD Ahmad Yani harus mempertahankan prinsip keterbukaan dalam hal prosedur administrasi pendaftaran pasien.

C. Indikator akuntabilitas

RSUD Ahmad Yani harus meningkatkan jumlah sumber daya manusia (dokter spesialis). Walaupun RSUD Ahmad Yani sudah merekrut dokter dengan sistem kontrak namun masih belum cukup memadai, karena seharusnya RSUD Ahmad Yani memiliki tiga dokter setiap bidang penyakit. Namun realitanya setiap bidang penyakit rata-rata hanya memiliki dua dokter yaitu dokter umum dan dokter spesialis. Selain itu, RSUD Ahmad Yani Kota Metro juga harus meningkatkan sarana prasarana penunjang medis dalam hal alat-alat medis sehingga pasien tidak perlu dirujuk ke rumah sakit pusat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi pasien.