

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa 4 atribut yang dianggap penting oleh pasien dalam layanan medis yang memberikan nilai kepuasan rendah adalah :

- 1) Layanan dokter yang siap saat dibutuhkan pasien.
- 2) Dokter memberikan keterangan yang jelas tentang penyakit pasien
- 3) Pemeriksaan dan pengobatan dokter teliti dan tepat.
- 4) Kecepatan dokter dalam menangani pasien

Upaya perbaikan layanan yang akan dilakukan oleh manajemen rumah sakit untuk menyikapi masalah tersebut diatas adalah berdasarkan urutan prioritas Respon Teknik yang tersusun dalam House Of Quality. Sedangkan 4 prioritas perbaikan layanan medis sesuai urutan Prioritas Respon Teknik :

- 1) Training layanan exelent
- 2) Penetapan kewenangan dokter jaga
- 3) Evaluasi kompetensi dokter
- 4) Menambah kwantitas tenaga medis

B. Saran

House Of Quality merupakan sebuah dokumen bagi rumah sakit, oleh karenanya manajemen rumah sakit harus memahami fungsi dari *House Of Quality* yang telah tersusun tersebut terutama orang-orang yang terlibat dalam pengendalian mutu rumah sakit, sehingga *House Of Quality* bisa dijadikan acuan untuk mengoptimalkan peningkatan mutu layanan rumah sakit sesuai dengan data-data yang ada dalam *House Of Quality* tersebut. Karena lingkungan external dan internal yang selalu berubah secara dinamis maka *House Of Quality* perlu diupdate setiap saat dengan mengikuti perkembangan lingkungan tersebut. Untuk keberhasilan upaya peningkatan mutu layanan medis di RSUD 'Aisyiyah Ponorogo yang mengacu pada *House Of Quality* tersebut, maka pihak manajemen juga harus memperhatikan juga ketersediaan dana untuk menunjang program-program perbaikan layanan tersebut.

Penelitian ini perlu dikembangkan lagi dengan bahasan yang lebih mendalam misalnya dengan menyertakan sisi financial pada respon tekniknya sehingga bisa dicapai dengan jelas rencana perbaikan mutu yang diprioritaskan.

Penelitian ini juga perlu dilakukan pada tiap unit kerja rumah sakit sehingga setiap unit kerja rumah sakit mempunyai acuan yang terstruktur dengan terbentuknya *House Of Quality* di masing-masing unitnya.

C. Keterbatasan Penelitian

Bagaimanapun juga penelitian ini adalah jauh dari kesempurnaan. Banyak hal yang belum bisa dicapai dalam penelitian ini, khususnya untuk mengetahui Benchmarking pada IGD, sehingga dalam penelitian ini belum bisa membandingkan layanan IGD RSUD 'Aisyiyah Ponorogo dengan rumah sakit lain sebagai kompetitor. Hal ini karena beberapa pasien mempunyai pengalaman yang pertama kali dirawat di RSUD 'Aisyiyah Ponorogo atau yang kedua kalinya dan tidak mempunyai pengalaman dirawat di rumah sakit lain, sementara pasien yang pernah dirawat di rumah sakit lain jumlahnya tidak terlalu banyak. Oleh karenanya hendaknya penelitian berikutnya bisa memperoleh responden yang bisa membandingkan kedua layanan tersebut (pernah mendapatkan layanan kesehatan di rumah sakit lain). Namun hal ini membutuhkan waktu yang cukup lama.