

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan

Pada bab ini penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian sesuai dengan pembahasan dan hasil wawancara yang telah di uraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Bagian Rehabilitasi RSUD Kabupaten Karanganyar dapat terwujud serta berjalan dengan baik apabila lima indikator dari pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

- a. Bentuk fisik, untuk mewujudkan pelayanan yang baik harus di mulai dari hal yang paling luar seperti penampakan gedung atau kondisi gedung karena gedung merupakan pusat kegiatan pelayanan dan menjadi hal pertama penentu kenyamanan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Bukan hanya tampilan luar dari bangunan yang harus diperhatikan tetapi keadaan gedung bagian dalam serta kelengkapan fasilitas yang menjadi alat penunjang berlangsungnya pelayanan dengan baik juga sangat penting dalam proses pelayanan
- b. Keandalan, dalam menjalankan proses pelayanan para pegawai sering melakukan kegiatan di luar dari tugasnya masing-masing, hal ini dikarenakan kurangnya petugas yang khusus ditempatkan hanya untuk melayani di pusat rehabilitasi, tentu saja kedepannya jika terus seperti ini maka akan di temukan kendala dalam proses pelayanan.

- c. Daya Tanggap, Petugas atau aparatur dapat menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu, salah satu yang menjadi kepuasan masyarakat serta selaku pasien dalam melakukan proses rehabilitasi adalah apabila yang dirawat dapat kembali sehat dan normal sesuai waktu yang ditentukan, hal inilah yang membuat masyarakat dapat melanjutkan aktifitasnya kembali secara rutin tanpa harus mengorbankan waktu yang lebih lama untuk proses pemulihan.
- d. Jaminan, memberikan kepastian waktu proses registrasi kepada masyarakat. Keterlambatan tersebut bukanlah berasal dari pihak petugas medis melainkan berasal dari pihak keluarga pasien dikarenakan pihak keluarga atau wali pasien terkadang tidak memahami dan tidak melengkapi berkas atau dokumen yang diminta oleh petugas medis di Bagian Rehabilitasi RSUD Kabupaten Karanganyar. Berbeda dengan kepastian biaya yang memang sudah ditangani oleh pihak pemerintah, jadi pasien hanya melaksanakan perawatan medis sampai pulih.
- e. Empati, Bagian Rehabilitasi RSUD Kabupaten Karanganyar memberikan pelayanan secara profesional dengan menjalankan tugas dan meningkatkan seluruh kegiatan atau urusan yang di luar dari tugas yang diberikan, petugas memahami bahwa melayani masyarakat merupakan hal utama yang harus dipenuhi.

2. Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Pelayanan

Faktor yang mendukung dalam pelayanan antara lain, Petugas dalam memberikan pelayanan secara profesional, berkompeten dan punya

integritas yang tinggi sesuai dengan wewenang dan pendidikannya. Petugas memahami bahwa melayani masyarakat merupakan hal utama yang harus dipenuhi. Petugas yang bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat agar dalam proses pelayanan terjalin emosional yang baik serta membuat suasana lebih baik agar masyarakat lebih nyaman dalam mendapatkan pelayanan serta tidak membedakan masyarakat dalam hal pelayanan.

Faktor yang menghambat pelayanan antara lain sistem online dan sistem antrian yang digunakan masih sering terjadi gangguan serta tidak adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Selain hal tersebut di atas masih dijumpai petugas dalam pelayanan kesehatan meliputi rendahnya sumber daya, minimnya jumlah petugas, rendahnya motivasi, kurangnya kerjasama, kurangnya pemahaman terhadap SOP (Standar Operasional Prosedur), dan terbatasnya anggaran dan kurangnya komunikasi dan koordinasi.

B. Saran

Adapun saran yang penulis dapat berikan sesuai dengan temuan yang ada di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Peralatan medis yang ada di Bagian Rehabilitasi RSUD Kabupaten Karanganyar masih belum lengkap maka di harapkan kepada penanggung jawab agar segera mengusahakan dan menghadirkan peralatan medis yang masih belum tersedia guna kelancaran pelayanan rehabilitasi bagi pasien.
2. RSUD Karanganyar harus menambah sumber daya yang masih kurang

khususnya untuk pelayanan di Bagian Rehabilitasi agar kedepannya para petugas tidak lagi melakukan pekerjaan yang melebihi tugasnya masing-masing.

3. Di harapkan kepada para pegawai untuk lebih disiplin lagi dalam proses pemberian pelayanan agar Petugas atau aparatur dapat menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu dan memberikan kepuasan lebih bagi para pasien atau masyarakat.
4. Bagian Rehabilitasi RSUD Kabupaten Karanganyar untuk lebih meningkatkan pelayanan serta memberikan informasi kepada masyarakat agar supaya keterlambatan dalam pelayanan yang disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat tentang persyaratan atau alur pelayanan tidak menghambat proses pelayanan dan ketepatanwaktu.
5. Di harapkan kepada Bagian Rehabilitasi RSUD Kabupaten Karanganyar agar memberikan pelayanan yang lebih profesional lagi dalam menjalankan tugas agar masyarakat atau pasien yang ditangani merasa nyaman serta puas atas pelayanan yang di berikan oleh para petugas.