

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. RS Santa Elisabeth Purwokerto masih memiliki kinerja yang baik untuk pelayanan rawat inap. Berdasarkan analisis dan pembahasan dalam penelitian RS Santa Elisabeth Purwokerto masih memerlukan strategi yang harus dilaksanakan agar dapat meningkatkan BOR rumah sakit.

2. Berdasarkan hasil analisis IPA kinerja yang harus ditingkatkan agar memenuhi harapan konsumen:
 - a. Kelompok A (Ruang VIP dan Kelas 1) yaitu:
 - 1) Dimensi *Tangibility* :
 - a) Kebersihan kamar mandi
 - b) Kenyamanan ruangan perawatan
 - 2) Dimensi *Reliability*:
 - a) Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit
 - b) Jadwal pelayanan perawat 24 jam
 - 3) Dimensi *Responsiveness*:
 - a) Dokter siap setiap dibutuhkan
 - b. Kelompok B (Ruang Kelas 2 dan 3) yaitu:
 - 1) Dimensi *Tangibility*
 - a) Kebersihan kamar mandi
 - b) Kenyamanan ruangan perawatan
 - 2) Dimensi *Reliability*
 - a) Jadwal pelayanan perawat 24 jam
 - b) Keterampilan petugas kesehatan
 - 3) Dimensi *Responsiveness*
 - a) Dokter siap setiap dibutuhkan
 - b) Kecepatan tindakan perawat terhadap keluhan pasien

c) Perawat siap setiap saat dibutuhkan pasien.

B. SARAN

1. Manajemen Rumah Sakit Santa Elisabeth meningkatkan kinerja pelayanan sesuai dengan prioritas dan harapan pasien
2. Manajemen rumah Sakit Santa Elisabeth meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan untuk meningkatkan BOR rumah sakit
3. Rumah Sakit Santa Elisabeth Purwokerto perlu membenahi diri untuk kemajuan dan kelangsungan hidup rumah sakit melalui :
 - a. Perbaikan sistem manajemen dan tatakelola rumah sakit
 - b. Perbaikan sarana prasarana fisik khususnya rawat inap
 - c. Pengadaan dokter spesialis
 - d. Peningkatan kinerja dan perilaku tenaga kesehatan melalui workshop / pelatihan karakter
 - e. Peningkatan ketrampilan dan pengetahuan tenaga kesehatan melalui kegiatan workshop/diklat sesuai kompetensi
 - f. Membenahi layanan administrasi yang cepat, transparan dan tidak terkesan menyulitkan konsumen melalui sistem komputerisasi/teknologi yang lebih canggih.