

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI DAN SARAN

V.1 Simpulan

Dari hasil penelitian bahwa keseluruhan aspek masih ada yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan. Berdasarkan uraian dan penjelasan pada bab sebelumnya tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan staf rekam medis di bagian Administrasi Informasi dan Rekam medis rumah sakit Agung Jakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis dari aspek prosedur dan persyaratan administrasi pasien yang diterapkan di rumah sakit agung jakarta, dalam rangka tertip administrasi masih dirasakan mudah (3,03) oleh sebagian besar pasien yang mendaftarkan diri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rekam medis.
- b. Analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis melalui tanggung jawab petugas masih dirasakan sebagian besar pasien bahwa petugas masih bertanggung jawab (3,1) terhadap pelayanan rekam medis.
- c. Analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis melalui aspek kemampuan petugas masih dirasakan mampu (3,06) dalam memberikan pelayanan yang akurat, benar dan tepat, serta terintegrasasi.
- d. Analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis melalui aspek kecepatan pelayanan, masih dirasakan pelayanan cepat yang dilakukan oleh petugas (2,8).
- e. Analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis melalui aspek keramahan dan kesopanan petugas, masih termasuk katagori ramah dan sopan oleh sebagian besar pasien (3), .
- f. Analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis melalui keamanan dan kenyamanan, keamanan dan kenyamanan masih dirasakan aman dan nyaman menurut sebagian besar pasien (3,1).

V.2 Implikasi Menejerial

Hasil pembahasan terhadap jawaban informan kunci melalui aspek-aspek dalam penelitian, menghasilkan beberapa implikasi menejerial yang berkaitan dengan pelayanan rekam medis yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, maka aspek-aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi agar tercipta kondisi yang lebih baik dari kondisi saat ini, yaitu pelayanan yang cepat, tepat dan akurat serta terintegrasi maka perlu diadakan peningkatan-peningkatan pelayanan seperti :

- a. Dalam hal untuk tertip administrasi maka perlu diperhatikan :
 - 1) Kewajiban pasien :
 - a) Membawa kartu berobat bagi pasien lama atau pernah berobat
 - b) Membawa kartu keluarga
 - c) Membawa kartu jaminan kantor atau perusahaan
 - d) Untuk peserta BPJS membawa rujukan dari puskesmas atau klinik
 - 2) Kewajiban petugas :
 - a) Merubah letak penempatan pengumuman persyaratan alur berobat ketempat yang mudah terlihat oleh pasien
 - b) Menjelaskan kembali aturan atau prosedur berobat bagi pasien yang belum jelas atau belum mengerti
 - c) Melakukan kordinasi ke tempat yang terkait, puskesmas atau klinik rujukan.
- b. Untuk hal sarana dan prasarana yang perlu di tingkatkan adalah :
 - 1) Menam sarana komputer sesuai kebutuhan
 - 2) Membuat jaringing komputer yang lebih luas ke poliklinik-poliklinik, keruang perawatan dan bagian keuangan.
- c. Untuk peningkatan kemampuan serta ketrampilan petugas melalui :
 - 1) Petugas rekam medis sebaiknya lulusan sekolah rekam medis
 - 2) Setiap petugas rekam medis wajib mengerti tentang penatalaksanaan rekam medis dan pelaksanaan pengoperasian komputer.
 - 3) Setiap petugas rekam medis harus mempunyai sertifikat rekam medis.

- d. Untuk peningkatan perubahan perilaku melaksanakan pembinaan melalui:
- 1) Melakukan pendekatan secara individual secara berkesinambungan
 - 2) Mengingatkan kembali tentang tugas dan tanggung jawab setiap petugas rekam medis dan lingkungan ruang rekam medis, satpam, teknisi dan kling servis
 - 3) Mengikut sertakan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan rekam medis secara berkesinambungan
 - 4) Melakukan rekreasi untuk menghilangkan kejenuhan.

V.3 Saran

V.3.1 Saran Teoritikal

Beberapa hal penting yang berkaitan dengan implikasi teoritis yang dihasilkan dari penelitian ini, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini merupakan pengembangan dan memberikan dukungan empiris terhadap penelitian terdahulu.
- b. Waktu yang tersedia dalam proses pengambilan data primer berupa wawancara dengan informan kunci sebagai sumber data sangat terbatas.
- c. Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu lebih lanjut sehubungan dengan temuan hasil penelitian, baik dalam bentuk penelitian selanjutnya, maupun bagi pengembangan ilmu terutama ilmu Menejemen Sumber Daya Manusia.

V.3.2 Saran Praktikal

Hasil pembahasan terhadap jawaban informan kunci dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti menghasikan beberapa implikasi manajerial yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan staf rekam medis rumah sakit Agung Jakarta, yaitu :

- a. Kepuasan pasien yang berhubungan dengan pelayanan rekam medis, bila pelayanan rekam medis baik dan memenuhi standar mutu pelayanan, maka akan menghasilkan kepuasan pasien yang berdampak kepada peningkatan citra rumah sakit akan lebih baik lagi.

- b. Pelayanan yang baik akan dapat dicapai, jika pimpinan memperhatikan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan sesuai dengan kebutuhan, serta melengkapi sarana dan prasarana yang sesuai standar rumah sakit, dan meningkatkan kordinasi dengan sesama petugas terutama yang berkaitan dengan pelayanan rekam medis dan melakukan pembinaan yang berkesinambungan serta requitmen pegawai di sesuaikan dengan bidang kebutuhan serta memperhatikan tentang kesejahteraan karyawan.

