

BAB IV. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan wawancara di Rumah Sakit Advent Bandung dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. RS Advent telah menerapkan pengelolaan dan peningkatan mutu dan berada pada *maturity model* level 2. RS Advent mengelola kualitas dengan menerapkan kegiatan *maintenance* secara rutin yang menjamin perbaikan secara *continious* kualitas layanan nya. Dokumentasi setiap proses atau kegiatan pada RS Advent masih kurang baik sehingga adanya beberapa proses atau kegiatan yang tidak tercatat atau terlewat begitu saja.
2. RS Advent telah menerapkan pelatihan dan pendidikan karyawan dan berjalan cukup efektif, RS Advent berada pada *maturity model* level 2. RS Advent memiliki Diklat yang bertugas untuk memberikan pendidikan dan pelatihan serta mengatur baik setiap karyawan baru maupun karyawan lama. RS Advent menyesuaikan kurikulum pelatihan dan memiliki jadwal materi program pendidikan serta melakukan evaluasi kinerja karyawan-karyawan nya.
3. RS Advent belum menerapkan pengelolaan atau penanganan masalah dengan maksimal. Pengelolaan masalah di RS Advent berada pada *maturity model* level 2. RS Advent tidak memiliki prosedur *problem closure*. Setiap permasalahan yang terjadi di RS Advent dikelompokkan terlebih dahulu berdasarkan karakteristiknya. RS Advent memiliki penanganan yang khusus jika *server* atau sistem mengalami masalah kritis yaitu ditangani oleh *tim programming (outsourcing)*, sedangkan penanganan *problem* untuk *hardware* akan dilakukan penanganan secara langsung. RS Advent memiliki jadwal dan form pemeliharaan

komputer untuk mengetahui masalah apa saja yang terjadi pada sistem atau *hardware*.

4. Pengelolaan dan penggunaan data dan informasi pada RS Advent kurang optimal. RS Advent berada pada *maturity model* level 2. RS Advent melakukan *backup* dan *maintenance* secara rutin berkala dan memiliki sistem penyimpanan data *digital* namun RS Advent tidak memiliki prosedur *disposal* atau perlindungan data. Perlindungan data di RS Advent sangat minim sekali yaitu hanya menggunakan *Login System* berupa *username* dan *password*.
5. Pengelolaan pekerjaan (*operation*) di RS Advent belum berjalan dengan maksimal, berada pada *maturity model* level 2

4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan wawancara di Rumah Sakit Advent Bandung dapat ditarik beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. *Manage Quality* di RS Advent berada pada *maturity model* level 2, untuk mencapai level 3 maka diperlukan beberapa hal berikut:
 - a. Perlu adanya dokumentasi laporan *maintenance* yang baik dan formal.
 - b. Perlu adanya tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang terjadi pada sistem secara *real-time*.
 - c. Perlu adanya prosedur perbaikan dan pengembangan kualitas, yaitu pengembangan dari indikator mutu. Menetapkan tindakan dari hasil yang didapat dari indikator mutu. Contoh, apabila mutu pelayanan pada Unit Rawat Jalan, *standard* angka keterlambatan praktek dokter menunjukkan lima persen, tindakan yang harus dilakukan agar tidak ada keterlambatan yaitu menetapkan peraturan baru bagi dokter yang terlambat akan diberikan penambahan jam kerja.

- d. Perlu adanya sistem informasi disetiap pelayanan pasien yang berguna untuk feedback, respon, menampung masalah, kritik saran serta kebutuhan *customer*.
 - e. Perlu adanya pelaksanaan *monitoring* sistem (*software*) secara rutin dan pendokumentasian secara formal.
2. *Education dan Train Users* di RS Advent berada pada *maturity model* level 2, untuk mencapai level 3 maka diperlukan beberapa hal berikut:
- a. Perlu adanya pengembangan kurikulum karyawan secara tersistematis per semesternya.
 - b. Perlu adanya sistem informasi pendidikan yang memberikan hasil yang terstruktur untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
 - c. Perlu adanya fasilitas yang lengkap dan memadai dalam kegiatan pendidikan pelatihan. Contohnya gedung khusus, alat-alat khusus, aplikasi dan program pendidikan khusus dalam pengembangan pendidikan pelatihan.
3. *Manage Problems* di RS Advent berada pada *maturity model* level 2, untuk mencapai level 3 maka diperlukan beberapa hal berikut:
- a. Perlu adanya *user guide* untuk setiap karyawan agar setiap masalah yang terjadi dapat langsung ditangani.
 - b. Perlu adanya pengukuran efektivitas terhadap metode dan prosedur yang dipakai.
 - c. Perlu adanya prosedur *problem closure* atau penutupan masalah secara terperinci.
 - d. Perlu adanya prosedur integrasi penyelesaian masalah agar dapat mengetahui perbaikan-perbaikan apa yang diperlukan.
4. *Manage Data* di RS Advent berada pada *maturity model* level 2, untuk mencapai level 3 maka diperlukan beberapa hal berikut:

- a. Perlu adanya pelatihan formal atau non formal untuk setiap anggota staff agar memahami prosedur terkait untuk menghindari masalah pada *user*.
- b. Perlu adanya pelatihan formal atau non formal untuk setiap karyawan agar memahami prosedur terkait dan menghindari masalah terkait dengan prosedur penyimpanan data.
- c. Perlu adanya pelatihan formal atau non formal untuk setiap karyawan agar memahami prosedur terkait dan menghindari masalah terkait dengan inventaris media di RS Advent.
- d. Perlu adanya tanggapan atau perencanaan prosedur *disposal* yaitu pengadaan perlindungan data saat dibuang, misalnya penghancuran kertas yang berisi informasi sebelum dibuang agar informasi yang ada tidak dapat diakses oleh orang yang tidak berkepentingan.
- e. Perlu adanya pelatihan formal atau non formal untuk setiap karyawan agar memahami prosedur terkait dan menghindari masalah terkait prosedur *backup* dan restorasi.
- f. Perlu adanya sistem sekuritas *multiple layer* untuk keamanan dalam pengolahan dan penyimpanan data.

5. *Manage Operations* di RS Advent berada pada *model* level 2, untuk mencapai level 3 maka diperlukan beberapa hal berikut:

- a. Perlu adanya *user guide* untuk tata cara penggunaan sistem atau *trial* (percobaan) sistem.
- b. Perlu adanya penjadwalan pekerjaan untuk memaksimalkan kebutuhan bisnis agar pekerjaan dapat terselesaikan tepat waktu dan terurut dengan baik.
- c. Perlu adanya pemeriksaan ulang terhadap setiap proses atau operasi sistem dan mengambil tindakan dari hasil yang didapat.
- d. Perlu adanya tanggapan atau perencanaan sistem keamanan khusus untuk *output* dokumen-dokumen yang bersifat rahasia.