

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di RSB Limijati Bandung adalah :

- Terdapat 40 faktor yang diinginkan oleh pasien saat menginap di RSB Limijati/rawat inap berdasarkan urutan tingkat kepentingannya, antara lain :
  1. Kecepatan perawat dalam merawat bayi
  2. Terdapatnya fasilitas toilet di kamar pasien
  3. Kebersihan kamar pasien
  4. Kesabaran perawat dalam melayani pasien
  5. Kebersihan ruang bersalin
  6. Kesabaran perawat dalam merawat bayi
  7. Keamanan kesehatan bayi pada saat persalinan
  8. Kemudahan jasa pemesanan kamar melalui telepon
  9. Variasi menu makanan
  10. Terdapatnya fasilitas umum (ruang tunggu), dst.
  
- Terdapat 59 karakteristik desain dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pasien di RSB Limijati Bandung, antara lain :
  1. Lama pengalaman perawat  
Target : Minimal 1 tahun berpengalaman
  2. Bentuk dan waktu pelatihan meningkatkan pengetahuan  
Target : Seminar, 1 tahun sekali
  3. Ketersediaan jumlah stetoskop  
Target : 7 buah
  4. Ketersediaan jumlah alat mengukur tekanan darah  
Target : 7 buah

5. Kemampuan berbahasa Indonesia dan bahasa Sunda  
Target : Fasih dan mudah dimengerti
  6. Lama pengalaman dokter  
Target : Minimal 2 tahun berpengalaman
  7. Latar belakang pendidikan perawat  
Target : Lulusan Akademi Keperawatan
  8. Jumlah receptionist  
Target : 3 orang shift pagi dan 2 orang shift malam
  9. Waktu sapaan  
Target : Setiap bertemu pasien
  10. Jumlah senyum  
Target : Selama bertemu pasien  
Dst.
- Terdapat 63 karakteristik proses yang diperlukan untuk mewujudkan karakteristik desain dalam pemenuhan kebutuhan pasien di RSB Limujati Bandung, antara lain :
    1. Merekrut perawat yang berpengalaman  
Target : Prosedur perekrutan
    2. Mengadakan seminar setiap 1 tahun sekali  
Target : Prosedur pengadaan seminar
    3. Menggunakan bahasa yang baik dan benar  
Target : Dilakukan setiap berkomunikasi dengan pasien
    4. Menambahkan stetoskop untuk cadangan  
Target : Prosedur penambahan alat
    5. Mengganti stetoskop yang sudah tidak layak digunakan  
Target : Prosedur penggantian alat
    6. Menambahkan alat pengukur tekanan darah untuk cadangan  
Target : Prosedur penambahan alat
    7. Mengganti alat pengukur tekanan darah yang sudah tidak layak digunakan

Target : Prosedur penambahan alat

8. Membuka layanan receptionist selama 24 jam

Target : Prosedur penjadwalan

9. Merekrut dokter yang berpengalaman

Target : Prosedur perekrutan

10. Menambah jumlah saluran telepon

Target : Prosedur penambahan

Dst.

- Usulan-usulan yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan RSB Limijati Bandung, dalam hal ini pemenuhan kebutuhan pasien sesuai dengan yang diinginkan pasien tersebut, yaitu :

- **Proses-proses yang belum ada dalam RSB Limijati, antara lain :**

- Membuka layanan receptionist selama 24 jam. (prioritas No.8).
- Menambah AC. (prioritas No.19).
- Menambahkan fasilitas umum (ruang tunggu). (prioritas No.22).
- Melakukan perhitungan dan mengatur kapasitas tempat parkir mobil dan motor. (prioritas No.23).
- Menambahkan ventilasi. (prioritas No.27).
- Mengganti tempat tidur dengan ukuran 2 x 1,2 meter. (prioritas No.31).
- Melakukan penambahan kursi. (prioritas No.32).
- Mengganti meja yang sudah tidak layak digunakan. (prioritas No.34).
- Menambahkan fasilitas kantin. (prioritas No.39).
- Menambahkan jenis-jenis makanan di kantin. (prioritas No.40).
- Membuat jadwal waktu kunjungan tamu 3 kali sehari. (prioritas No.48).
- Menambahkan inkubator dengan perlengkapan yang lebih canggih. (prioritas No.54).
- Menambahkan tempat sampah di kamar pasien. (prioritas No.58).

- **Proses-proses yang sudah ada dalam RSB Limijati, tetapi dalam pelaksanaannya masih harus diperbaiki, antara lain :**
  - Merekrut perawat yang berpengalaman. (prioritas No.1).
  - Menggunakan bahasa yang baik dan benar. (prioritas No.3).
  - Memberikan layanan secepat mungkin. (prioritas No.12).
  - Merekrut pegawai yang berpengalaman. (prioritas No.14).
  - Melakukan rekrutmen petugas tempat parkir yang berpengalaman. (prioritas No.15).
  - Memberikan salam saat bertemu pasien. (prioritas No.16).
  - Memberikan senyuman saat berkomunikasi. (prioritas No.17).
  - Mengganti lampu yang sudah redup. (prioritas No.18).
  - Melakukan pengaturan jalan di depan rumah sakit bersalin agar lalu lintas lancar. (prioritas No.21).
  - Menyediakan kotak saran di dekat receptionist. (prioritas No.29).
  - Melakukan pembahasan dari isi kotak saran. (prioritas No.30).
  - Mengganti kursi yang sudah tidak layak digunakan. (prioritas No.33).
  - Membuat jadwal penyajian makanan secara efektif. (prioritas No.42).
  - Meningkatkan kecepatan kedatangan. (prioritas No.47).
  - Mengganti alat kebersihan kamar pasien yang sudah tidak layak digunakan. (prioritas No.57).
  - Mengganti alat kebersihan toilet yang sudah tidak layak digunakan. (prioritas No.59).
  - Membuat ruangan tidak berisik. (prioritas No.63).

Diharapkan dengan terlaksananya usulan-usulan yang diberikan, dapat menjawab dan mewakili semua *customer needs* yang ada.

## **6.2.Saran**

### **6.2.1. Saran untuk RSB Limijati Bandung**

Saran-saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian tugas akhir ini adalah :

- RSB Limijati sebaiknya dapat lebih memperhatikan dan memahami keinginan pasien, dengan melaksanakan perancangan proses pelayanan yang telah disusun, sesuai dengan prioritas prosesnya.
- Sebaiknya perbaikan untuk meningkatkan pelayanan di RSB Limijati Bandung dapat dilakukan secara terus menerus, terjadwal, dan terevaluasi. Hal ini disebabkan, kebutuhan pasien yang terus akan berubah sesuai tuntutan dan kemajuan jaman yang ada.

#### **6.2.2. Saran untuk Penelitian Lanjut**

- Penelitian ini dapat dilakukan penelitian lebih lanjut, sampai pada *Quality Function Deployment* Tahap selanjutnya yaitu *Production Planning*.
- Penelitian ini dapat dilakukan dengan penelitian pada kamar-kamar lainnya.
- Penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan penelitian model kano.