

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat peneliti ambil dalam penerapan etika pemerintahan pada pelayanan warat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, sebagai berikut :

1. *Equality* aparatur pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung diketahui bahwa SOP merupakan landasan dalam melakukan pelayanan. Namun masih adanya oknum aparatur pelayanan rawat jalan yang melanggar SOP yang ada dan tidak adanya teguran atau sanksi yang diberikan yang membuat rendahnya nilai SOP tersebut masih ditemukannya aparatur pelayanan yang masih mengedepankan hubungan kekerabatan untuk melanggar SOP sehingga target dari SPMpun tidak meningkat yang menyebabkan indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan rawat jalan tidak meningkat.
2. *Equity* aparatur pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung diketahui bahwa pelayanan rawat jalan mengadakan diklat atau pelatihan *customer service* dan *Emotional Spiritual Quotient (ESQ)* yang dilakukan bergilir setiap tahunnya bagi semua aparatur diunit pelayanan. Aparatur yang berstatus PNS maupun Non PNS. Namun hal tersebut dilakukan hanya satu tahun sekali sehingga dirasa kurang efektif karena waktunya yang terbatas menyebabkan tidak tercerna dan terserapnya ilmu

yang didapatkan dengan baik. Jika dilakukan secara berkala dengan waktu yang lumayan lama dan SDM yang mengikuti pelatihan tersebut berjumlah banyak. *Customer service* dan *Emotional Spiritual Quotient (ESQ)* yang diselenggarakan satu tahun sekali ini tidak memberikan dampak yang berarti bagi aparatur pelayanan rawat jalan dikarenakan bersifat tidak suka rela

3. *Loyalty* aparatur pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung diketahui bahwa aparatur pelayanan rawat jalan memiliki rasa tanggung jawab terhadap instansi, atasan dan aturan yang berlaku. Ada aturan yang mengikat semua aparatur yang mau tidak mau harus ditaati dan dipatuhi, karena jika ada yang dilanggar akan ada sanksi yang diberikan. Untuk meningkatkan loyalitas aparatur pelayanan rawat jalan dilakukannya pembinaan ASN yang dilakukan oleh Korps Pegawai Republik Indonesia (Korpri) Kota Bandung. Pembinaan ini dilakukan secara berkala. Namun aturan yang ada tidak terlalu mengikat para aparatur pelayanan dalam hal pelanggaran dalam aspek loyalitas kerja. Pembinaan Korps Pegawai Republik Indonesia (Korpri) Kota Bandung. Pembinaan ini dilakukan secara berkala ini dirasa masih kurang terasa dampaknya. Jika pembinaan itu dapat dimanfaatkan dengan baik maka yaitu pelayanan yang baik akan tercipta apabila semua aparatur dapat memanfaatkan pembinaan yang diberikan oleh Korps Pegawai Republik Indonesia (Korpri) Kota Bandung. Dampak dari ketidak loyal kepada instansi akan membuat aparatur akan

berbuat seenaknya tanpa memandang tittle apa yang dia bawa dan akan merusak citra Rumah Sakit itu sendiri.

4. *Responsibility* aparatur pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung diketahui bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan disusunnya IKM sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan khususnya dirawat jalan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan rawat jalan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun rendahnya tingkat pemahaman aparatur pelayanan rawat jalan tentang IKM. Abainya aparatu tentang pentingnya IKM dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dan meningkatnya target IKM dalam setiap tahunnya menjadi suatu hambatan dalam peningkatan indeks IKM tersebut. Jika aparatur pelayanan rawat jalan dapat meningkatkan IKM dalam setiap tahunnya maka keluasan masyarakatpun akan meningkat dan hal tersebut akan berdampak baik terhadap citra Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung itu sendiri. Namun sebaliknya jika IKM terus menurun, hal tersebut menandakan bahwa pelayan yang diberikan aparatur pelayanan rawat jalan sangat kurang. Hal tersebut akan berdampak buruk bagi citra rumah sakit.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti ambil dalam penerapan etika pemerintahan pada pelayanan warat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, sebagai berikut

:

1. Perlu peningkatan ketegasan kepada aparatur pelayanan rawat jalan yang melanggar SOP agar masyarakat merasa tidak dirugikan oleh oknum aparatur pelayanan rawat jalan dan citra baik Rumah Sakit akan tetap terjaga.
2. Diklat atau pelatihan *customer service* dan *Emotional Spiritual Quotient (ESQ)* perlu dimanfaatkan semaksimal mungkin dan jika memungkinkan aparatur pelayanan yang terlibat perlu memberikan laporan atas apa yang sudah ia dapatkan dari pelatihan *customer service* dan *Emotional Spiritual Quotient (ESQ)* agar dapat diimplementasikan dengan semestinya dipelayanan rawat jalan.
3. Aturan terkalit dengan loyalitas aparatur pelayanan rawat jalan terhadap pasien masih perlu ditingkatkan agar pelanggaran dalam aspek loyalitas kerja dapat diminimalisir. Perlunya untuk memaksimalkan Pembinaan Korps Pegawai Republik Indonesia (Korpri) Kota Bandung yang dilakukan secara berkala agar berdampak positif bagi pelayanan yang diberikan dirawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
4. Perlunya peningkatan pemahaman aparatur pelayanan rawat jalan mengenai IKM dengan cara memberikan sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya nilai IKM yang didapatkan agar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dapat memenuhi target yang ingin dicapai oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung setiap tahunnya.