

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mengenai Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD R.T.NOTOPURO SIDOARJO, yang menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut Gibson berikut:

1. Produktivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo
Produktivitas Pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menunjukkan efektivitas yang tinggi dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan dan dapat dikatakan efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas diukur dari jumlah petugas yang terlibat dan Jumlah pengaduan yang ditangani dalam periode tertentu.
2. Efisiensi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo
Efisiensi pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dapat dikatakan baik dan Efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan pengaduan dilakukan secara optimal. RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo berhasil menyelesaikan pengaduan dengan penyelesaian pengaduan yang cepat, disertai dengan penggunaan sumber daya yang responsif, menunjukkan bahwa pelayanan ini tidak hanya efisien, tetapi juga mampu memberikan kepuasan tinggi kepada pengadu. Dengan demikian, RSUD R.T. Notopuro menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Kualitas pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo merupakan cerminan dari seberapa baik rumah sakit ini dalam menangani dan merespons keluhan masyarakat dan Kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD dalam pelayanan pengaduan dikatakan efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks ini, kualitas pelayanan diukur dari konsistensi penanganan pengaduan dan transparansi penanganan. Serta RSUD R.T. Notopuro memiliki kecepatan respons yang tinggi terhadap setiap pengaduan yang masuk. Selain itu, sikap profesional petugas juga berkontribusi besar terhadap kualitas pelayanan. Petugas yang ramah, empatik, dan siap membantu menciptakan suasana yang positif bagi pengadu. Hal ini penting, mengingat interaksi langsung dengan petugas sering kali menjadi pengalaman pertama bagi masyarakat ketika mereka menyampaikan keluhan. Ketika pengadu merasa diperhatikan dan didengarkan, mereka cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diterima. Dengan segala upaya yang dilakukan, kualitas pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro telah memenuhi standar yang baik. Hasil ini tidak hanya mencerminkan kepuasan pengadu, tetapi juga menciptakan kepercayaan yang lebih besar terhadap institusi kesehatan ini. Masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar dan direspon dengan baik, yang pada akhirnya meningkatkan citra positif RSUD R.T. Notopuro di mata masyarakat. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pengaduan yang tinggi di RSUD R.T. Notopuro adalah hasil dari kombinasi antara kecepatan respons, sikap profesional petugas, dan efektivitas solusi yang diberikan.

Meskipun setiap tahun jumlah pengaduan mengalami peningkatan akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan tetap sama. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat, sehingga menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi pengadu dalam menyampaikan keluhan dan mendapatkan solusi yang memuaskan.

4. Fleksibilitas pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

Fleksibilitas pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo merupakan salah satu aspek penting yang menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengadu. Dalam hal fleksibilitas pelayanan pengaduan dikatakan efektif dan RSUD R.T. Notopuro telah mengambil langkah-langkah signifikan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan cara yang paling sesuai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menyediakan berbagai saluran pengaduan. Masyarakat dapat mengajukan keluhan atau saran melalui telepon, email, formulir online, dan media sosial. Keberagaman ini memberikan kemudahan bagi pengadu untuk memilih metode yang paling nyaman dan sesuai dengan situasi mereka. Selain itu, RSUD R.T. Notopuro juga melakukan penyesuaian prosedur yang sesuai dengan jenis dan urgensi pengaduan. Fleksibilitas ini juga mencerminkan komitmen RSUD R.T. Notopuro untuk memberikan pelayanan yang lebih personal. Secara keseluruhan, fleksibilitas pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro adalah langkah positif yang tidak hanya meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan, tetapi juga menciptakan suasana yang lebih mendukung bagi pengadu. Dengan menyediakan berbagai saluran pengaduan dan menyesuaikan prosedur sesuai kebutuhan, RSUD mampu

memberikan solusi yang lebih relevan dan personal, sehingga meningkatkan pengalaman pengadu secara keseluruhan dan memperkuat reputasi rumah sakit sebagai institusi yang peduli dan responsif terhadap masyarakat.

5. Pengembangan pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

Pengembangan pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo telah dilakukan dengan sangat baik, mencerminkan komitmen rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga pengembangan pelayanan pengaduan dikatakan efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu aspek kunci dalam pengembangan ini adalah alokasi sumber daya dan teknologi yang berkelanjutan. RSUD menyadari bahwa untuk memberikan pelayanan pengaduan yang efektif, diperlukan dukungan dari berbagai elemen, mulai dari tenaga kerja yang terlatih hingga sarana dan prasarana yang memadai. Keberhasilan dalam pengembangan pelayanan pengaduan ini tidak hanya terlihat dari efektivitas penanganan keluhan, tetapi juga dari keberlanjutan pelayanan itu sendiri. Dengan sistem yang terintegrasi dan sumber daya yang memadai. Pengembangan yang dilakukan oleh RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo juga mendukung peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan mendengarkan dan merespons pengaduan, rumah sakit dapat mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan. Setiap masukan dari masyarakat merupakan kesempatan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara umum. Dengan pendekatan ini, RSUD tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini, tetapi juga membangun fondasi yang kuat untuk pelayanan di masa depan. Upaya ini

menciptakan lingkungan yang lebih responsif dan adaptif, di mana suara masyarakat didengar dan ditindaklanjuti dengan serius, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

6. Kepuasan pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo merupakan salah satu indikator yang mencerminkan seberapa baik RSUD memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Melalui efektivitas solusi, menunjukkan bahwa sebagian besar pengadu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun tingkat kepuasan masyarakat cukup tinggi, akan tetapi, masih terdapat beberapa unit yang masih memerlukan perhatian lebih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Salah satu aspek yang sering menjadi sorotan adalah lambatnya layanan di unit-unit tertentu. Selain itu, penting bagi RSUD untuk terus mengedukasi masyarakat tentang prosedur yang ada. Salah satu penyebab ketidakpuasan terkadang terkait dengan kurangnya pemahaman pengadu tentang alur pelayanan. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai proses pengaduan dan waktu yang diperlukan, RSUD dapat membantu mengelola ekspektasi pengadu dan mengurangi potensi ketidakpuasan. Secara keseluruhan, kepuasan pengaduan masyarakat di RSUD R.T. Notopuro adalah bukti dari komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang baik. Namun, tantangan dalam meningkatkan kecepatan layanan di unit tertentu menunjukkan bahwa proses perbaikan harus berkelanjutan. Dengan fokus pada area yang memerlukan perbaikan dan menerapkan strategi yang tepat, RSUD R.T. Notopuro dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa harapan masyarakat terpenuhi dengan

lebih baik, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi di masa mendatang.

7.Keunggulan pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

Keunggulan pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo terlihat peningkatan kualitas layanan. Keberhasilan rumah sakit dalam mengelola pengaduan masyarakat tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi para pengadu, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan reputasi RSUD di masyarakat. Sehingga dalam hal keunggulan pelayanan dikatakan efektif.

Hasil penelitian menunjukkan keunggulan kualitas telah membangun sistem yang memungkinkan pengaduan ditangani dengan cepat dan efisien. Ketika masyarakat menyampaikan keluhan atau saran, mereka segera mendapatkan perhatian dan tindakan dari tim yang profesional. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit menganggap serius setiap masukan dari masyarakat, yang berdampak besar pada kepuasan pengadu, Peningkatan kualitas layanan juga menjadi fokus utama RSUD. Melalui evaluasi berkala dan umpan balik dari pengadu, RSUD melakukan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang tinggi. Upaya ini tidak hanya mencakup aspek teknis dalam menangani pengaduan, tetapi juga melibatkan peningkatan sikap dan etika kerja petugas. Dengan menciptakan lingkungan yang mendukung, RSUD mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih berkualitas. Inovasi berkelanjutan juga merupakan bagian integral dari keunggulan pelayanan pengaduan di RSUD R.T. Notopuro. Penerapan teknologi informasi, seperti sistem pengaduan online dan platform komunikasi digital, merupakan contoh nyata dari

inovasi yang diterapkan. Penggunaan teknologi ini mempermudah pengadu untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan tanggapan, sehingga menciptakan proses yang lebih transparan dan responsif. Dengan semua keunggulan ini, RSUD R.T. Notopuro dapat dianggap sangat efektif dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat. Dengan terus berkomitmen dan melakukan inovasi RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo akan tetap menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terpercaya.

Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dapat dikatakan efektif. Berdasarkan teori efektifitas oleh Gibson (1988), yang terdiri dari 7 (Tujuh) fokus kajian tentang efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan produktivitas, Efisiensi, Kualitas, Fleksibilitas, Pengembangan, dan keunggulan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, terdapat saran sebagai bentuk partisipasi dalam penelitian ini. Namun, pada Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD R.T. NOTOPURO SIDOARJO secara menyeluruh pelayanan sudah efektif terdapat saran Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD R.T. NOTOPURO SIDOARJO, yaitu:

1. Melakukan Inovasi dengan menerapkan Teknologi yang Lebih Canggih yaitu mengembangkan sistem pengaduan berbasis aplikasi mobile yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara langsung dan memantau status pengaduan mereka.
2. Membuat sistem pengaduan yang terintegrasi dengan departemen atau unit lain di di

RSUD R.T.NOTOPURO SIDOARJO untuk memastikan setiap keluhan ditangani secara menyeluruh dan tidak terabaikan.