

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai analisis pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Lirboyo Kediri adalah sebagai berikut :

1. Implementasi pelayanan yang ada di RSUD Lirboyo ini sudah cukup baik tetapi dalam hal kebersihan, keramahan serta sarana dan prasana sebagai penunjang pemeriksaan perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga pasien merasa puas dan sesuai harapan dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Lirboyo Kediri. Sebagian dari orang masih banyak yang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan oleh RSUD Lirboyo dalam hal kebersihan, pegawai, dan sarana dan prasarana
2. Pemberian pelayanan yang berkualitas dan memuaskan memberikan peran yang penting. Sebagai lembaga kesehatan yang bernaung dibawah pondok pesantren juga perlu memperhatikan bagaimana pelayanan yang islami dan baik sehingga menumbuhkan persepsi positif dari masyarakat maupun santri yang mempercayakan pengobatannya ketika sakit, sehingga motto RSUD Lirboyo Kediri yaitu “Layananku Ibadahku” juga akan terpenuhi. Pelayanan di RSUD Lirboyo ini jika ditinjau dari Etika bisnis Islam dan pelayanan yang islami atau pelayanan yang dipraktekkan oleh Nabi Muhammad SAW yaitu Jujur, Bertanggung Jawab dan terpercaya, Tidak Menipu, Murah Hati melayani dengan rendah hati, Tidak melupakan Akhirat. Selain itu juga

saling menghargai, Adil dan keadilan, amanah atau pertanggungjawaban, dan kemaslahatan tersebut sudah cukup baik. Hal ini sesuai dengan QS. An-Nisa ayat 86. Bahwa pemberian pelayanan yang baik akan mendapatkan respon yang baik yaitu dengan adanya hubungan timbal balik antara pelayanan yang baik dan respon yang baik dari penerima layanan. Memberikan perlakuan yang baik dan menjaga hubungan yang baik dengan orang lain akan menghantarkan seseorang/sebuah organisasi menuju kepada kesuksesan dan keberhasilan. Tetapi Ada beberapa yang belum diimplementasikan misalnya petugasnya kurang senyum sehingga pasien RSUD Lirboyo ini merasa kurang ramah dan murah hati dalam melayani serta belum adanya layanan kerohanian yang disediakan untuk pasien, sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan QS. Ali Imran ayat 112. Bahwa kunci suksesnya seseorang atau sebuah organisasi adalah menjaga hubungan baik dengan Allah dan dengan sesama manusia.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan sebagai bahan masukan :

1. Berdasarkan hasil penelitian maka RSUD Lirboyo Kediri agar lebih memperhatikan lagi dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien dan bagaimana harapan pasien sehingga tidak muncul keluhan yang datang dari pasien serta para petugas untuk lebih aktif dan konsisten serta memperhatikan pelayanan yang islami sehingga mutu pelayanan yang

berkualitas dan baik dapat tercapai seperti bagaimana visi, misi, dan tujuan
RSU Lirboyo Kediri

2. Berdasarkan hasil penelitian maka RSU Lirboyo Kediri untuk memberikan dukungan dalam implementasi pelayanan yang berkualitas, baik dan islami. Implementasi pelayanan yang berkualitas, baik dan islami akan tercapai apabila mendapatkan dukungan penuh dari semua pihak RSU Lirboyo Kediri, mulai dari pimpinan dan menjadi contoh bagi semua staffnya dan petugas pemberi pelayanan sedangkan petugas pemberi pelayanan bisa memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pasien. Selain itu juga dapat memajukan RSU Lirboyo Kediri.