

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan , didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada klinik jantung dari 21 atribut pelayanan yang teridentifikasi terdapat 4 atribut pelayanan yang melebihi harapan dari pasien. Atribut itu adalah :
 - a) Ruang pelayanan yang bersih, indah dan nyaman dengan *gap score* (0,24)
 - b) Penampilan tenaga medis yang sopan, bersih dan rapi disaat memberikan pelayanan dengan *gap score* (0,04)
 - c) Ketersediaan peralatan medis yang lengkap dengan *gap score* (0,01)
 - d) Sikap tenaga medis dalam membangkitkan moral pasien dengan *gap score* (0,00)

Pada klinik kandungan dari 21 atribut pelayanan yang teridentifikasi terdapat 7 atribut pelayanan yang melebihi harapan pasien, atribut tersebut adalah :

- a) Ruang pelayanan yang bersih, indah dan nyaman dengan *gap score* (0,08)
- b) Penampilan tenaga medis yang sopan, bersih dan rapi disaat memberikan pelayanan dengan *gap score* (0,05)
- c) Ketersediaan peralatan medis yang lengkap dengan *gap score* (0,03)
- d) Pemberian pelayanan secara profesional dan benar dengan *gap score* (0,05)
- e) Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien dengan *gap score* (0,00)
- f) Sikap tenaga medis yang membangkitkan moral pasien dengan *gap score* (0,05)
- g) Kesabaran tenaga medis dalam mendengarkan keluhan pasien dengan *gap score* (0,03).

2. Berdasarkan perfoma dan klasifikasi atribut yang harus dipertahankan, diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya dapat dikategorikan sebagai berikut

a) Tindakan terhadap atribut pelayanan di klinik jantung

Berdasarkan *integrasi servqual* dan *kano model* didapatkan hasil bahwa atribut yang harus dilakukan pengembangan adalah :

- ❖ Pemberian Pelayanan secara profesional dan benar
- ❖ Sarana Untuk mengetahui keluhan dan saran pasien

Atribut yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan adalah :

- ❖ Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman
- ❖ Jadwal Pelayanan yang tepat waktu
- ❖ Pemberian Pelayanan secara adil
- ❖ Daya Tanggap Tenaga Medis terhadap keluhan pasien
- ❖ Kemudahan dalam menemui tenaga medis
- ❖ Kemampuan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan
- ❖ Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien
- ❖ Kesabaran tenaga medis dalam mendengarkan keluhan pasien

Atribut yang harus dilakukan perbaikan adalah :

- ❖ Penerangan memadai dalam ruang pelayanan
- ❖ Biaya Pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau
- ❖ Lamanya waktu Pemeriksaan
- ❖ Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien
- ❖ Kejelasan petugas dalam memberikan informasi
- ❖ Kejelasan Informasi pelayanan
- ❖ Kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi

b) Tindakan terhadap atribut pelayanan di klinik kandungan.

Berdasarkan *integrasi servqual* dan *kano model* didapatkan hasil bahwa atribut yang harus dilakukan pengembangan adalah :

- ❖ Penerangan memadai dalam ruang pelayanan
- ❖ Sarana Untuk mengetahui keluhan dan saran pasien

Atribut yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan adalah :

- ❖ Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman
- ❖ Jadwal Pelayanan yang tepat waktu
- ❖ Pemberian Pelayanan secara adil
- ❖ Daya Tanggap Tenaga Medis terhadap keluhan pasien
- ❖ Kemampuan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan

Atribut yang harus dilakukan perbaikan adalah :

- ❖ Biaya Pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau
- ❖ Lamanya waktu Pemeriksaan
- ❖ Kemudahan dalam menemui tenaga medis
- ❖ Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien
- ❖ Kejelasan petugas dalam memberikan informasi
- ❖ Kejelasan informasi pelayanan
- ❖ Kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi

3. Upaya perbaikan yang harus dilakukan terhadap dua klinik yang mengalami penurunan kualitas pelayanan selama 4 semester terakhir dari tahun 2017-2018 adalah sebagai berikut :
 - a) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan dengan level skor kepentingan respon teknis (730,14) atau berkontribusi sebesar 31% dalam usulan perbaikan.
 - b) Briefing orientasi kualitas pada tenaga medis level skor kepentingan respon teknis (430,55) atau berkontribusi sebesar 18% dalam usulan perbaikan.
 - c) Program tenaga medis dan petugas teladan/terbaik level skor kepentingan respon teknis (361,26) atau berkontribusi sebesar 15% dalam usulan perbaikan.
 - d) Pemberian kotak saran dan aduan level skor kepentingan respon teknis (232,56) atau berkontribusi sebesar 10% dalam usulan perbaikan.

- e) Perbaiki sistem monitoring dan evaluasi kinerja dengan level skor kepentingan respon teknis (200,91) atau berkontribusi sebesar 8% dalam usulan perbaikan.

6.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Saran untuk perusahaan
 - a) Perusahaan melakukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan tabel 5.13 usulan perbaikan yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu :
 1. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan
 2. Briefing orientasi kualitas pada tenaga medis
 3. Program tenaga medis dan petugas teladan/terbaik
 4. Pemberian kotak saran dan aduan
 5. Perbaiki sistem monitoring dan evaluasi kinerja
2. Saran untuk peneliti selanjutnya
 1. Penyusunan kuesioner menggunakan servqual dan kano model diharapkan di desain dengan baik agar responden tidak bingung dalam pengisiannya.
 2. Penerapan *benchmarking* pada HOQ lebih baik dilakukan, dalam penelitian ini tidak dilakukan karena obyek penelitian tidak memungkinkan untuk dilakukan *benchmarking*.
 3. Pada penentuan responden sebaiknya responden adalah pelanggan/pasien tetap yang benar-benar memahami kualitas pelayanan di lokasi yang diteliti.