

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Pada tahapan ini dijelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul “ Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Hamil RSUD Ibnu Sina Gresik dengan menggunakan metode Quality Function Deployment” berdasarkan usulan dan evaluasi yang dilakukan dapat diperoleh beberapa kesimpulan :

1. Atribut kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Hamil dapat dilihat pada tingkat kepentingan, yaitu :
  - a. Perawat bersedia menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pasien (4,47)
  - b. Perawat dapat menggunakan perangkat teknologi dengan baik (4,47)
  - c. Perawat memiliki kompetensi yang tepat dalam mendiagnosa dan memberikan solusi medis yang diperlukan (4,44)
  - d. Dokter dapat dengan akurat mengetahui jenis kelamin calon bayi (4,42)
  - e. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien (4,40)
  - f. Perawat terlihat rapih dan bersih (4,39)
  - g. Waktu tunggu yang cepat (4,32)
  - h. Perawat mendengarkan dengan sungguh-sungguh keluhan tentang kandungan pasien (4,31)
  - i. Perawat memanggil pasien sesuai nomor antrian (4,30)
  - j. Ruang tunggu bersih dan nyaman (4,28)
  - k. Jadwal pelayan dijalankan tepat waktu (4,27)
  - l. Perawat ramah pada pasien (4,26)
  - m. Perawat bersikap ekatan (4,26)
  - n. Fasilitas pemeriksaan lengkap (4,25)
  - o. Perawat memberikan informasi dengan jelas (4,21)
2. Dari hasil *Normalized Raw Weight* diperoleh urutan atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Klinik Hamil menurut *Voice of*

3. *Customer* yang harus diperhatikan oleh pihak Klinik Hamil antara lain Perawat bersikap cekatan (0,08), Dokter dapat dengan akurat mengetahui jenis kelamin calon bayi (0,08), Jadwal pelayan dijalankan tepat waktu (0,07), Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien (0,07), Perawat memberikan informasi dengan jelas (0,07), Dari penjelasan diatas dapat diuraikan dan usulkan perbaikan pada lima atribut yang memiliki nilai yang tertinggi antara lain:

1. Perawat bersikap cekatan (0,08)

Pelatihan staff (*patient safety, skill / kompetensi, komunikasi human relationship management*). Dengan adanya pelatihan staff setiap satu bulan sekali diharapkan staff dapat berkembang dan dapat memahami.

2. Dokter dapat dengan akurat mengetahui jenis kelamin calon bayi (0,08).

Pelatihan staff (*patient safety, skill / kompetensi, komunikasi human relationship management*). Dengan adanya pelatihan staff setiap satu bulan sekali diharapkan staff dapat berkembang dan dapat memahami.

Penyediaan peralatan medis yang sesuai. Dengan adanya peralatan yang mendukung oprasional klinik hamil, diharapkan bisa membantu dan mempermudah pelayanan terhadap pasien.

3. Jadwal pelayan dijalankan tepat waktu (0,07).

Penataan jadwal kerja dan komitmen petugas. Dengan penataan jadwal yang baik dan komitmen petugas, bisa membentuk konsistensi yang baik terhadap pelayan pasien.

4. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien (0,07).

Pelatihan staff (*patient safety, skill / kompetensi, komunikasi human relationship management*). Dengan adanya pelatihan staff setiap satu bulan sekali diharapkan staff dapat berkembang dan dapat memahami.

Data akurat tentang kondisi pasien. Dengan adanya data akurat tentang kondisi pasien dapat membantu pelayanan lebih optimal.

5. Perawat memberikan informasi dengan jelas (0,07)

Pelatihan staff (*patient safety*, skill / kompetensi, komunikasi *human relationship management*). Dengan adanya pelatihan staff setiap satu bulan sekali diharapkan staff dapat berkembang dan dapat memahami.

Dialog yang baik antara dokter perawat dan staff dengan pasien. Dengan adanya komunikasi yang baik antara Dokter dan staff dapat mengetahui kondisi dan cara berkomunikasi yang baik terhadap pasien.

## **6.2 Saran**

### **6.2.1 Saran Untuk Rumah Sakit**

RSUD Ibnu Sina Gresik terlebih untuk Klinik Hamil harus lebih memperhatikan aspek-aspek tingkat kepuasan yang kurang baik, sehingga dapat memenuhi tingkat kepuasan pasien di Klinik hamil. Untuk mendapatkan tingkat kepuasan yang optimal, maka Klinik hamil harus memperbaiki beberapa hal terutama pada faktor kepentingan pasien dan kemampuan respon teknis. Sehingga pihak rumah sakit dapat mengetahui seberapa jauh tingkat pelayanan yang diberikan kepada pasien.

### **6.2.2 Saran Untuk Peneliti**

Sebagai Peneliti, mungkin penelitian ini masih jauh dari kata sempurna maka dari hal tersebut penelitian ini dapat dijadikan sebuah masukan dan saran bagi peneliti. Semoga kedepannya penelitian ini bisa bermanfaat dan berguna bagi peneliti lain sebagai referensi yang ingin mengambil penelitian menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menyelesaikan permasalahan pada tugas akhirnya.