

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari penelitian/pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Faktor-faktor jasa yang mengakibatkan ketidakpuasan pasien sehingga berakibat terjadinya penurunan jumlah pasien dari hasil perhitungan *servqual* – *fuzzy* adalah :
  - a. Dari segi persepsi pasien yaitu pada atribut X11, X14, X16, X17, X21 – X 23, X31, X32 – X35, X41, X42, X52.
  - b. Dari segi harapan pasien yaitu pada atribut X21, X23 dan X32.
  - c. Dari segi tingkat kepentingan pasien yaitu kemampuan dokter dan perawat dalam menyelesaikan keluhan pasien.
  - d. Dari segi dimensi *Servqual* yaitu pada dimensi *assurance* dengan gap sebesar –1.

Faktor-faktor jasa tersebut diatas menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas jasanya karena atribut-Atribut tersebut memiliki kesenjangan yang paling tinggi diantara atribut lainnya.

Alternatif solusi sebagai upaya strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap RS Petrokimia Gresik antara lain :

- a. Mengoptimalkan dan menjaga nilai positif hasil dari perhitungan *servqual* - *fuzzy* yaitu :
  - Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar.
  - Dokter dan perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dengan gap 0.

- b. Mengoptimalkan *Strenght* (kekuatan) dari analisa SWOT yaitu
  - Kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar
  - Kebersihan kamar mandi
  - Pelayanan pemeriksaan, Pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat
  - Prosedur pelayanan tidak berbelit berbelit
  - Dokter/perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
  - Kemudahan penyampaian keluhan pasien dan keluarganya
- c. Kelengkapan, kesiapan, kebersihan alat yang dipakai
  1. Melakukan pengecekan secara berkala kebersihan mengenai alat yang akan dipakai.
  2. Melakukan peremajaan alat jika sudah tidak layak dipakai.
  3. Membeli alat yang belum ada, dan meng check semua alat di setiap cabang RS Petrokimia Gresik.
- d. Kemudahan mencapai lokasi rawat inap
  1. Memberikan akses kendaraan untuk pencapaian lokasi rawat inap dikarenakan lokasi rawat inap berada di dalam perumahan petrokimia gresik.
  2. Mendahulukan pasien dengan kondisi kritis untuk bisa ditempatkan di lokasi rawat inap di RS Petrokimia Gresik Jl. Ahmad Yani bukan di dalam perum petrokimia gresik / bekas hotel graha.
- e. Kemampuan dokter untuk menganalisa penyakit.
  1. Menyediakan dokter yang memiliki keahlian, kemampuan, dan sertifikasi sehingga tingkat kepercayaan pasien semakin tinggi.
  2. Memberikan sanksi yang tegas dan tidak pandang bulu terhadap dokter yang melakukan mal praktek.

## 5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas jasa / pelayanannya sesuai dengan prioritas perbaikannya adalah :

1. Pihak rumah sakit sebaiknya secara continue memberikan pelatihan-pelatihan kepada perawat, meningkatkan intensitas komunikasi dan interaksi antara manajemen, perawat dan pasien sehingga keluhan pasien bisa tertanggulangi.
2. Perlunya pengukuran kualitas layanan secara periodik dan berkesinambungan agar selalu dapat melihat perubahan tingkat persepsi dan tingkat harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang ada sehingga kepuasan konsumen tetap terjaga dari waktu ke waktu untuk menghadapi dunia jasa kesehatan yang semakin maju.
3. Sebaiknya para dokter dan perawat diberikan fasilitas yang bias mempercepat atau mempermudah hubungan mereka dengan rumah sakit seperti rumah dinas, motor dinas atau yang lain karena kecepatan tanggapan dokter/perawat sangat berpengaruh terhadap kesembuhan pasien.
4. Rumah sakit hendaknya menyediakan akses kendaraan keluar masuk instalasi rawat inap yang berada jauh di dalam perumahan petrokimia sehingga penjangkuk dan calon pasien tidak repot untuk masuk ke dalam instalasi rawat inap tersebut.