

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan diantaranya sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan *Service Quality* (Servqual), dari 33 atribut pelayanan terdapat 24 atribut bernilai gap negatif dan 9 atribut bernilai gap positif. Gap yang bernilai negatif menunjukkan bahwa pelayanan pada rumah sakit belum memenuhi harapan pasien yang artinya pasien masih belum puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Sedangkan jika gap bernilai positif menunjukkan bahwa pelayanan pada rumah sakit telah memenuhi harapan pasien yang artinya pasien sudah puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan rumah sakit. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih belum memuaskan pasien dimana atribut bernilai negatif lebih banyak dibanding atribut bernilai positif.
2. Perhitungan *Service Quality* (Servqual) menghasilkan 24 atribut bernilai gap negatif dan seluruh atribut yang bernilai gap negatif tersebut memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memuaskan pasien. Dari seluruh dimensi servqual, dimensi dengan rata-rata nilai gap negatif tertinggi adalah dimensi *responsiveness* dengan rata-rata nilai gap sebesar -0,58 sehingga dimensi *responsiveness* menjadi prioritas untuk mengalami perbaikan.
3. Berdasarkan *House of Quality* (HOQ) dihasilkan 22 prioritas respon teknis untuk menjawab *customer needs* dan menjadi dasar usulan perbaikan bagi RSUD Sultan Fatah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk menyikapi respon teknik yang telah ditentukan dibuat *improvement process requirement* sebagai usulan perbaikan yaitu pengadaan pelatihan kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja pada petugas medis selanjutnya membuat dan menerapkan program 5S dan

5R, membuat jadwal dan pengadaan pelatihan komunikasi efektif dan edukasi, penambahan 4 fasilitas tempat tidur pada ruang IGD, membuat penambahan jadwal rutin pemeriksaan dan perawatan fasilitas setiap 2 minggu 1 kali, memperbaiki alur dan prosedur administrasi, penambahan 2 petugas keamanan, penambahan 2 petugas dan metode pembayaran pada layanan kasir, penambahan 10 tenaga keperawatan, penambahan 6 petugas kebersihan, penambahan 2 petugas kefarmasian apoteker, pembuatan aplikasi rumah sakit untuk informasi dan aktivitas rumah sakit, penambahan 2 kipas angin pada setiap ruang kelas 2 dan kelas 3, penambahan alat medis (1 *CT Scan*, 10 *Syringe Pump*, 4 *Vena Detector*), penambahan fasilitas (1 mushola dan 1 toilet) pada setiap lantai, penambahan 3 set tempat duduk pada seluruh area ruang tunggu dan penambahan sebuah area parkir.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diberikan yaitu sebagai berikut :

1. RSUD Sultan Fatah disarankan untuk menerapkan usulan dari hasil penelitian dan terus mengevaluasi, mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan memperluas objek penelitian dan mengembangkan penelitian agar usulan perbaikan yang diberikan lebih baik dan tepat.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan mengambil responden yang sudah pernah melakukan pengobatan pada rumah sakit minimal 2 kali agar data yang diperoleh lebih akurat.
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan melakukan perhitungan biaya terhadap peningkatan kualitas pelayanan.