

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan perhitungan dan analisis data yang sudah dilakukan di dalam penelitian ini diantaranya:

1. Pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Soedirman belum mampu memenuhi harapan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai *gap* pada semua atribut pelayanan bernilai negatif dengan nilai rata – rata sebesar -0,44 berdasarkan analisis metode *Service Quality*.
2. Berdasarkan analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh 3 atribut kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan yaitu sebagai berikut: (1) Ketersediaan dokter, (2) Kebersihan dan kelengkapan alat medis, (3) Ketepatan jadwal pemeriksaan sesuai dengan janji.
3. Tindakan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut (1) Mengimplementasikan sistem manajemen terintegrasi, (2) Melakukan pengelolaan alat medis, (3) Melakukan penilaian kinerja dokter dan staf klinik.

#### 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini diperoleh usulan rekomendasi atau saran sebagai berikut:

1. Melakukan analisis terkait perbandingan kualitas pelayanan Klinik Pratama Soedirman dengan klinik lainnya atau *benchmarking* agar hasil HoQ semakin lengkap dengan adanya pertimbangan dari kompetitor lain.
2. Melakukan analisis lebih mendalam pada metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Membandingkan penelitian pada objek Klinik Pratama Soedirman dengan mempertimbangkan dengan pasien umum dan pasien BPJS atau asuransi lainnya.