

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan *service quality*, didapatkan bahwa dari 28 atribut kualitas layanan terdapat 9 atribut bernilai gap positif yang menandakan kualitas layanan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien. Sedangkan untuk sisanya yaitu ada 19 atribut bernilai gap negatif yang menandakan kualitas layanan tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien.
2. Berdasarkan analisis indeks PGCV dan ZOT diketahui bahwa prioritas utama dalam perbaikan kualitas layanan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu “Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama ketika mendaftar atau registrasi” dan “Dokter memberikan perhatian saat melayani pasien dan memberikan kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhannya”. Kedua aspek tersebut merupakan aspek yang memiliki nilai PGCV terbesar dan memiliki nilai posisi layanan sekarang dibawah posisi MSA dan MSS yang artinya menandakan atribut tersebut tidak memuaskan dan tidak dapat ditoleransi oleh pasien.
3. Pada kuisisioner sebelum perbaikan dan pasca perbaikan pada aspek pendaftaran mengalami peningkatan sebesar 0,11. Sedangkan, pada kuisisioner sebelum perbaikan dan pasca perbaikan pada aspek pelayanan dokter mengalami peningkatan sebesar 0,20. Sehingga hasil dari perbaikan dua aspek tersebut dalam jangka waktu pemantauan satu bulan dapat dikatakan mengalami peningkatan kepuasan pasien.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut.

1. Terdapat jumlah sampel dari masing masing instalasi atau ruangan agar lebih merata dan mendapatkan informasi lebih detail.
2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan pemantauan hasil perbaikan yang lebih lama lagi agar dapat lebih menggambarkan kondisi sesungguhnya.