

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

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

1. Berdasarkan analisis *gap score* metode *Service Quality*, pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama UMP belum mampu memenuhi tingkat kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai gap pada tujuh dimensi pelayanan bernilai negatif dengan nilai rata – rata sebesar -0,19.
2. Berdasarkan analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh 7 atribut kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan yaitu sebagai berikut: (8) Dokter melakukan pemeriksaan pasien sesuai jadwal yang ditentukan dan tepat waktu, (15) Kesigapan petugas menanggapi keluhan atau pertanyaan, (19) Penjelasan medis jelas dan meyakinkan, (20) Pelayanan yang diberikan ramah dan sopan, (22) Kepedulian staf klinik terhadap kebutuhan pasien, (24) Tenaga medis menanggapi keluhan pasien dengan sabar, (32) Kebijakan pembayaran yang fleksibel.
3. Tindakan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut (1) Mengintegrasikan informasi ketersediaan slot real-time pada mading & sistem antrian digital, (2) Penunjukan petugas magang dari (SMK) sebagai penanggung jawab pencatatan keluhan pasien secara sederhana dan terstruktur, (3) Mengevaluasi desain kaca front office dengan acrylic speaker hole, (4) Penambahan lembar kertas dengan berisikan deskripsi informasi diagnosa, (5) Melakukan evaluasi kinerja per periode waktu yang ditentukan

oleh kepala manager, (6) Implementasi supervisi rutin oleh direktur klinik untuk evaluasi tenaga medis, (7) Sistem pendamping pasien untuk pasien lansia atau khusus, (8) Implementasi QRIS & transfer bank.

## 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini diperoleh usulan rekomendasi atau saran sebagai berikut:

1. Melakukan analisis mengenai perbandingan kualitas pelayanan Klinik Pratama UMP dengan klinik lain atau *benchmarking* sehingga hasil *HoQ* lebih komprehensif jika dibandingkan dengan kompetitor.
2. Melakukan analisis lebih mendalam pada metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), termasuk mengkaji kembali atribut pada Kuadran II dan Kuadran III yang memiliki nilai tingkat kesesuaian tidak jauh berbeda dengan Kuadran I, sehingga berpotensi memerlukan perbaikan lebih lanjut.
3. Melakukan perbaikan kualitas dapat dilakukan berdasarkan urutan prioritas dari beberapa usulan perbaikan dari hasil perhitungan *House of Quality*.