

BAB VI

Penutup

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *servqual*, *CSI* dan *IPA* pada RSUD Temanggung didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *CSI*, kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Temanggung mendapatkan nilai 80,8 %. Hal tersebut dalam indeks kepuasan pelanggan mendapatkan kategori *good*. Sedangkan untuk kepuasan pasien berdasarkan perhitungan dengan metode *servqual* didapatkan hasil gap -0,09 yang artinya pelayanan yang diberikan sedikit dibawah harapan dari pasien. Untuk gap paling tinggi dimensi terdapat pada dimensi kehandalan (*reliability*) yang bernilai gap -0,18 dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai gap -0,16. Berdasarkan perhitungan dengan metode *IPA* didapatkan bahwa terdapat 4 atribut yang disarankan menjadi prioritas perbaikan karena masuk kedalam kuadran 1 yaitu, atribut 6 dan atribut 7 pada dimensi kehandalan serta atribut 11 dan atribut 12 pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*)
2. Adapun usulan perbaikan yang dapat diberikan terhadap atribut layanan yang diprioritaskan untuk perbaikan adalah sebagai berikut :
 - a. Melakukan *briefing* dan pengawasan kepada karyawan dan staff agar menjalankan standar operasional pelayanan yang ada dan bekerja secara profesional sehingga pihak pasien merasa bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan
 - b. Mengadakan pelatihan berupa simulasi kepada karyawan dan staff dalam menghadapi kondisi tertentu seperti bertumpuknya antrean ataupun kondisi

darurat sehingga pelayanan yang diberikan lebih cepat dan mampu menghadapi kondisi tidak terduga yang mungkin terjadi di kemudian hari

- c. Mengalihkan sumber daya dari atribut pada kuadran 4 yang dinilai kurang penting dan sudah melebihi harapan pasien untuk menambah loket agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan responsif sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama

6.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diberikan saran untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Menambah metode dalam lain seperti *Gain in Customer Value Index (PGCV)*, *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, *Fuzzy.KANO* atau metode lainnya untuk menyempurnakan hasil penelitian terdahulu.
2. Menambah atribut layanan yang diteliti agar lebih menyeluruh dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh pihak RSUD Temanggung